

1. DEFINIÇÕES

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

1.2 Residência Habitual: Casa ou apartamento de uso diário e permanente do titular do seguro MAPFRE.

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, com as limitações indicadas em cada serviço.

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 de cada serviço, a franquia e demais limites aqui definidos.**

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

4.1. Cesta Alimentação

O Usuário terá direito a Assistência Cesta Alimentação, de 25Kg cada cesta, por um período de 03 (três) meses.

Para solicitar a Assistência, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da Assistência 24 horas, ocasião na qual lhe será solicitado o envio da Certidão de Óbito e informado o meio de encaminhamento da mesma.

A Assistência 24horas entregará ao Usuário 3 (três) Cestas Alimentação, no padrão descrito no item 4.1.1.

Será de responsabilidade do Usuário informar o endereço de entrega da Cesta Alimentação e o nome da(s) pessoa (s) autorizada(s) para recebimento da mesma.

Qtd.	Descrição dos produtos
01	Achocolatado 400g
04	Açúcar Refinado Caravelas 1 kg
01	Arroz Alf. Mesaboa 5 kg
01	Biscoito Agua e Sal Germani 400g
01	Biscoito Maria Germani 400g
02	Biscoito Recheado Visconti Choco 125g
01	Café em Pó Caboclo a Vácuo 500g
02	Calde de Carne Apti 19g
02	Cremes de Leite Italac Tpack 200g
01	Ervilha Oderich 200g
02	Extratos Tomate Stella Sache 350g
02	Farinha de Trigo Especial Fidalga 1k
01	Farinha de Milho Fina Sinha 500g
01	Farinha Mandioca Amafil 500g
02	Feijões Carioca Caldo Brasil T1 – 1 kg
01	Feijão Preto Minuano T1 – 1 kg
02	Gelatinas em pó Lual Morango 30g
01	Goiabada Stella Doro 400g
01	Leite Cond. Italac Tpack 395g
01	Leite em Pó Danby Integral Inst. 200g
01	Amido de Milho Certo Neilar 500g
01	Macarrão c/ Ovos Mesaboa 500g
02	Espaguete c/ Ovos Mesaboa 500g
01	Milho Verde Oderich 200g
03	Óleos de Soja Coama Pet 900 ml
02	Refrescos Neilar Uva 35g
01	Sal Refinado Salsul 1kg
02	Sardinhas Nautique em óleo 125g

Nota: As marcas dos produtos que compõem as cestas são apenas referenciais e poderão sofrer alterações (marca ou tamanho) dependendo da disponibilidade dos mesmos e valor total da cesta.

5. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

a) Serviços contratados diretamente pelo Usuário;

b) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da ASSISTÊNCIA ou, ainda, 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 o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da Assistência 24 horas pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, número da apólice, bem como o endereço de Residência para entrega da Cesta Alimentação e responsável pelo recebimento da mesma, após a apresentação da certidão de Óbito.

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.