

REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

Entende-se por Programa de Benefícios, o serviço de conveniência que facilitará ao Usuário, o desconto em medicamentos, produtos de higiene, protetor solar e vitaminas/ suprimentos, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

- I. AUTORIZADOR DA REDE CONVENIADA:** É o programa (de consulta) utilizado pelas Farmácias Conveniadas que contém a base de clientes e estabelecimentos conveniados.
- II. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento.
- III. DESCONTO:** Entende-se por Desconto aquele fornecido pela rede de Farmácias Conveniadas como forma de reduzir o preço dos medicamentos, produtos de higiene, protetor solar e vitaminas e suprimentos.
- IV. FARMÁCIAS CONVENIADAS:** Entende-se por Farmácias Conveniadas aquelas nas quais o Usuário pode obter Desconto em medicamentos, produtos de higiene, protetor solar e vitaminas e suprimentos.
- V. RECEITUÁRIO MÉDICO:** Entende-se por Receituário Médico o documento que contenha a prescrição de medicamento e orientação de uso, bem como a assinatura, CRM do profissional médico e respectiva data, devendo ainda ser válido e estar vigente.
- VI. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:** Documento que formaliza a contratação dos serviços do Programa de Benefícios, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.
- VII. RESIDÊNCIA HABITUAL:** Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.
- VIII. USUÁRIO:** Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência, que tenha Residência Habitual no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

A vigência deste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua adesão, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAPFRE Assistência.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá a estipulação de qualquer Franquia Quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o serviço de desconto em medicamentos será destinado em todo o território nacional.

Os descontos em produtos de higiene, protetor solar e vitaminas e suprimentos serão concedidos apenas nas Farmácias da Rede Pague Menos.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a prestação do Programa de Benefícios será de 05 (cinco) dias, contado a partir da aquisição do produto.

ITEM 6 – CANCELAMENTO

A MAPFRE Assistência reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I.** Caso a MAPFRE Assistência constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II.** Caso a MAPFRE Assistência constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III.** Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço de assistência descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado de acordo com as condições estabelecidas neste documento.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através do telefone **0800 008 9748**, se identificar informando o nome completo do (a) Usuário (a), o número de inscrição do CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 DESCONTO EM MEDICAMENTOS

O Usuário poderá obter descontos de até 80% em todos os medicamentos comercializados nas Farmácias Conveniadas com o **Canal de Atendimento de Assistência**.

Para consultar quais são as farmácias conveniadas e seus endereços, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência.

Para saber o percentual de desconto do medicamento, o Usuário deverá se dirigir à Farmácia Conveniada, apresentar seu CPF, receita médica, se houver, que será(ão) checado(s) pela Farmácia Conveniada, via Autorizador da Rede Conveniada.

O responsável pelo atendimento consultará os dados do Usuário para a liberação da compra do medicamento com o Desconto.

Nota: A apresentação do Receituário Médico é obrigatória para a compra de medicamentos tarjados.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) com desconto.

9.2 DESCONTOS EM PRODUTOS DE HIGIENE, PROTETOR SOLAR, VITAMINAS E SUPLEMENTOS

O Usuário poderá obter descontos de 5% em produtos de higiene, protetor solar, vitaminas e suplementos na Rede Conveniada de Farmácias Pague Menos.

Para consultar a rede conveniada de farmácias Pague Menos mais próxima, o usuário deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência**.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário, o pagamento do(s) custo(s) do(s) itens de higiene, protetor solar, vitaminas e suplementos com desconto.

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- II. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- III. A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO).**

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO, OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ-FÉ.

Outrossim, a MAPFRE Assistência está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- IV. 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, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**