

REGULAMENTOS – CARTÃO ALIMENTAÇÃO - FALECIMENTO

O produto Cartão Alimentação - Falecimento será disponibilizado ao Beneficiário, no caso de falecimento do Usuário, conforme condições previstas neste Regulamento de Assistência.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) BENEFICIÁRIO

Entende-se por Beneficiário a pessoa indicada pelo Usuário para receber o benefício.

b) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Cartão Alimentação - Falecimento, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

d) 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.

e) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, com direito a serviço “POST-MORTEM” no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência desde que tenham Residência Habitual no Brasil e limite de idade até a data da contratação da Assistência, sendo limitado a 74 anos, 11 meses e 29 dias.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do Regulamento de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

O âmbito de atendimento para o produto **Cartão Alimentação - Falecimento** será destinado exclusivamente em Território Nacional.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para o **Cartão Alimentação - Falecimento** será destinado 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.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.

ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, a Usuária terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, a) Usuária poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

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 a Usuária 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 a Usuária;
- 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 DO SERVIÇO

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAPFRE Assistência após a devida contratação e mediante o contato do Usuário com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do Usuário, validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O USUÁRIO NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAPFRE ASSISTÊNCIA INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento nos números abaixo, disponível 24 horas por dia, informando nome e número do CPF do Usuário, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 775 4545 ou 0800 705 0101

SAC

0800 775 4545 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos (as) Usuários (as), para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais (SAC e canal de relacionamento).

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 ENVIO DO CARTÃO ALIMENTAÇÃO – FALECIMENTO

No caso do falecimento do Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pelo fornecimento de um cartão alimentação ao Beneficiário, conforme plano contratado respeitando o limite monetário do cartão.

O cartão será enviado ao beneficiário até 10 (dez) dias úteis após o recebimento dos dados que serão enviados pelo Beneficiário o **Canal de Atendimento de Assistência**.

Para informações quanto à rede de estabelecimentos credenciados, o Beneficiário e/ou o responsável ou um familiar, poderá (ão) contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** para consultar os locais disponíveis.

Nota 1: O prazo para compra dos itens com o cartão alimentação para cada recarga, será de até 90 (noventa) dias corridos.

Nota 2: Será de responsabilidade do(s) Beneficiário(s) e/ou do responsável ou de um familiar, informar o endereço de entrega do cartão alimentação.

Limite: R\$250,00 (duzentos e cinquenta) reais, limitado a 03 (três) meses durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

ITEM 10 – DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Nos casos do falecimento do Usuário, os documentos relacionados abaixo deverão ser encaminhados para o **Canal de Atendimento de Assistência:**

- Cópia da certidão ou declaração de óbito do Usuário.
- Cópia do comprovante de residência do Usuário e/ou Beneficiário.

ITEM 11 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS NO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A), SEM A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- II. SERVIÇOS SOLICITADOS POR PESSOA NÃO AUTORIZADA OU NÃO COMPETENTE;**
- III. REEMBOLSO E/OU PAGAMENTO DE QUAISQUER TIPO DE DESPESAS;**
- IV. ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTE REGULAMENTO.**

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.**