

## REGULAMENTO – 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

**a) AUTORIZADOR DA REDE CONVENIADA:**

É o programa (de consulta) utilizado pelas Farmácias Conveniadas que contém a base de clientes e estabelecimentos conveniados.

**b) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento.

**c) 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.

**d) 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.

**e) 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.

**f) 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.

**g) 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.

**h) 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 do Regulamento de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

### 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 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO**

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) 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, o (a) Usuário (a) 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 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 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 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:

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- c) 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.