

## REGULAMENTO TELEMEDICINA

**O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. A MAPFRE ASSISTÊNCIA NÃO TEM HABILITAÇÃO PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS DE SEGURO E PLANOS DE SAÚDE, PORTANTO, OS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE DOCUMENTO NÃO SE CONFUNDEM COM SEGURO OU PLANO DE SAÚDE.**

**Os (as) Usuários (as) que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não estão adquirindo um produto de seguro e/ou plano de saúde.**

### TELEMEDICINA

Os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAPFRE Assistência através de sua Rede Credenciada, com o objetivo de esclarecer dúvidas de saúde e atendimento médico, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento.

A MAPFRE Assistência esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAPFRE Assistência, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAPFRE Assistência, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

## ITEM 1 - DEFINIÇÕES

- I. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.
- II. CARÊNCIA:** É o período durante o qual o (a) Usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.
- III. DOMICÍLIO:** Entende-se por Domicílio o lugar onde o (a) Usuário (a) estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pelo (a) Usuário (a) titular do presente Regulamento, devendo ser em território nacional.
- IV. FRANQUIA QUILOMÉTRICA:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.
- V. REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAPFRE Assistência para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.
- VI. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA** O presente documento que formaliza a contratação da Telemedicina, discriminando seus serviços e limites de utilização.
- VII. USUÁRIO (A):** Entende-se por Usuário (a), a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento Telemedicina, desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

## **ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

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

Os limites de utilização dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

## **ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA**

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquias quilométrica.

## **ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL**

O âmbito de atendimento para os serviços previstos no presente Regulamento será em território nacional.

## **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, 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**

**Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAPFRE Assistência após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), 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 (A) USUÁRIO (A) 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 (A) USUÁRIO (A).**

#### **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 dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

#### **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 TELEMEDICINA**

Após o cumprimento da carência, caso referido serviço seja solicitado pelo (a) Usuário (a), o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará enfermeiros para prestar através de contato telefônico esclarecimentos de dúvidas em saúde e direcionamento de casos que necessitem o atendimento médico em consultas, via telemedicina, tendo a possibilidade de prescrições medicamentosa, solicitação de exames e atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente.

**Nota: O profissional de saúde será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo o (a) Usuário (a) optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.**

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia. Tendo as consultas médicas, agendadas de segunda a sexta-feira das 7 horas às 19 horas.

## **ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS**

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;**
- V. ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;**
- VI. ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), 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.**

