

REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA VANTAGENS EM REDE DE SAÚDE

ASSISTÊNCIA VANTAGENS EM REDE DE SAÚDE

Entende-se por assistência Vantagens em Rede de Saúde, o programa de saúde particular com preços reduzidos, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados que atendem em diversas áreas da medicina tradicional, medicina complementar, prevenção, nutrição e estética, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

IMPORTANTE: A ASSISTÊNCIA VANTAGENS EM REDE DE SAÚDE NÃO É PLANO DE SAÚDE. É UM PROGRAMA QUE POSSUI UMA REDE DE PROFISSIONAIS CREDENCIADOS PARA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS NAS ÁREAS DE SAÚDE, BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA COM PREÇOS ACESSÍVEIS.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) 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.

b) CARÊNCIA

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Assistência de Vantagens em Rede de Saúde.

c) PARCEIROS

Entende-se por Parceiros às empresas parceiras da Rede de Benefícios que comercializam e entregam os produtos e ou serviços.

d) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Assistência Vantagens em Rede de Saúde, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

e) RESIDÊNCIA HABITUAL

Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

f) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, cônjuge, filhos até 21 anos, pais e sogros, desde que tenham residência habitual no Brasil.

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 o contratado.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere a **Assistência Vantagens em Rede de Saúde** não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento será em todo território nacional onde constam os parceiros credenciados.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a prestação do serviço da Assistência Vantagens em Rede de Saúde será de 02 (dois) dias úteis, contado a partir da data da compra.

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 organizará todo o atendimento.

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

A Assistência Vantagens em Rede de Saúde oferece ao Usuário um programa de saúde particular com preços reduzidos, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados nas diversas especialidades Médicas.

Para solicitar o atendimento, o Usuário deverá contatar a Central 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 e organizará todo o atendimento.

Limite: Sem limite de utilização para adquirir o benefício de preços reduzidos nas redes credenciadas.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: de Segunda a Sexta feira das 09:00 as 18:00, exceto feriados nacionais.

Importante: A Assistência Vantagens em Rede de Saúde não realiza intermediação financeira dos serviços utilizados pelos seus clientes na rede credenciada, podendo o profissional da saúde realizar a cobrança utilizando-se dos meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento.

Nota: Todos os valores praticados são estabelecidos com base nas tabelas AMB (Associação médica brasileira - <http://amb.org.br/>) e CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos) e estão sujeitos à alteração, conforme atualização das tabelas.

ITEM 10 – VALIDADE DOS BENEFÍCIOS

Os estabelecimentos e profissionais credenciados poderão ser alterados a qualquer tempo, sem que haja a necessidade de prévia comunicação.

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.