

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: Entende-se por Usuário, o titular do contrato de seguro desde que tenha residência habitual no Brasil

1.2. Pessoa Usuária: Entende-se por Pessoa Usuária, o estudante sob responsabilidade do Usuário designado no contrato de seguro desde que tenha residência habitual no Brasil.

1.3. Residência Habitual: Entende-se por Residência Habitual o endereço em que o Usuário mantém sua residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada do contrato de seguro.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos em todo o território nacional.

4. SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.

Esta assistência consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pelo Usuário.

O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.

CASO NÃO SEJA LOCALIZADO UM PRESTADOR NA REGIÃO ONDE FOR SOLICITADA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE REGULAMENTO, A EMPRESA USUÁRIA PODERÁ INFORMAR

E/OU INDICAR UM PRESTADOR DE SUA PREFERÊNCIA.

IMPORTANTE: O objetivo na prestação deste serviço é realizar um atendimento para reforço escolar através de um Portal de Ensino de uso contínuo e complementar ao ensino presencial, que disponibiliza atividades, via internet, para o desenvolvimento e o aprendizado de crianças, da pré-escola até o vestibular com professores de plantão para tirar dúvidas, orientar nos estudos e fornecer vídeos tutorias.

4.1. Professor Particular Virtual E Mobile

O Usuário ou Pessoa Usuária poderão fazer perguntas para professores on-line para tirar dúvidas de qualquer disciplina, da pré-escola ao vestibular/ENEM.

As respostas poderão ser visualizadas pelo site ou celular através de aplicativos disponíveis para Android e IOS.

Limite de utilização: Até 20 (vinte) perguntas por mês.

4.2. Aulas On-Line

A partir do calendário divulgado, o Usuário ou Pessoa Usuária assistirá aulas sobre temas curriculares de todas as disciplinas do 1º ano do Ensino Fundamental ao Vestibular.

4.3. Pesquisa Escolar

Mecanismo de busca que identifica mais de 20.000 (vinte mil) sites cadastrados e criticados por educadores.

4.4. Planos De Estudo

Preparados por nossos professores, para que o aluno possa estudar sozinho.

4.5. Ferramentas

Conversores, geradores de gráficos, linhas de tempo.

4.6. Educação Infantil

Atividades de pré-escola para crianças de 3 (três) a 5 (cinco) anos.

4.7. Vestibular/Enem

Uma seção exclusiva para quem vai fazer o ENEM, com guia de profissões, planejamento de estudos, provas comentadas, temas atuais, questão do dia, simulados, fichas de leitura de livros indicados.

4.8. Acontece

As notícias apresentadas de forma descomplicada.

4.9. Que Dia É Hoje

Agenda de acontecimento do dia e da semana, com indicação de conteúdos relacionados ao tema e presentes no site.

4.10. Cálculos

Aplicativos para exercícios das quatro operações de forma divertida.

4.11. Papo Sério

Exclusivo para adolescentes com informações para prevenção de uso de drogas, gravidez precoce, violência.

4.12. Jogos Educativos

Jogos educativos selecionados por faixa etária.

4.13. Ortografia

Aplicativos para exercício de ortografia e principais dificuldades: x ou ch, s ou ss, z ou s.

4.14. Correção De Redação

Um serviço exclusivo, para ajudar os estudantes na maior dificuldade que apresentam: redigir corretamente.

4.15. Tutorias On-Line

Aulas em tempo real, com áudio e vídeo, conforme agendas divulgadas. São mais de 150 (cento e cinquenta) por mês, em diferentes horários, para que todos possam assistir.

4.16. Interpretação De Texto

Exercícios de interpretação de texto, com correção comentada.

4.17. Dez Coisas Que Você Deve Saber

Informações para uma redação ou argumentos para uma conversa.

4.18. Pais

Artigos de médicos, psicopedagogos, pedagogos e nutricionistas com dicas valiosas sobre saúde, educação e nutrição.

4.19. Você Sabia

Respostas para curiosidades e situações do nosso cotidiano que envolve o conhecimento científico.

4.21 Videoaulas Gravadas

Aulas em vídeo com nossos professores resolvendo exercícios e explicando a resolução detalhadamente.

4.22 Alfabetização

Atividades educativas que preparam para a alfabetização.

4.23 Auto teste Virtual

Exercícios com correção imediata para os alunos se exercitarem em diferentes disciplinas.

4.24 Áudios Aulas

Aulas em MP3 para baixar e ouvir de qualquer lugar.

4.25 Revisão De Matérias

Atividades multimídia classificadas por segmento/ disciplina abordando temas curriculares com matérias do 1º ano do ensino médio ao vestibular.

4.26. Exercícios Virtuais

Exercícios virtuais com correção on-line para revisão de conteúdos de 5º Ano do Ensino Fundamental ao 3º Ano do Ensino Médio.

4.27. Acesso A Banco De Imagens

Imagens classificadas por disciplina/tema para pesquisa escolar.

4.28. Acesso A Ferramenta Para Pesquisa Educacional

Mais de 20.000 (vinte mil) sites classificados por professores para uso em pesquisa escolar.

4.29. Acesso A Planos De Estudo

Planos de estudo classificados por disciplina, assunto, a partir do 5º ano do Ensino Fundamental.

4.30. Pré-Vestibular

Seção especial com simulados, questões, guia de profissões, lista de faculdades e cursos, ENEM, Podcast.

Horário de atendimento: Todos os dias, 24 (vinte quatro) horas por dia.

5. EXCLUSÕES

- a) O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo titular do certificado de assistência e/ou pelos usuários;
- b) O pagamento e/ou reembolso de despesas de qualquer natureza;
- c) O prestação dos serviços de orientação quando não houver cooperação por parte do usuário, no que se refere às informações requisitadas pela central de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- d) Despesas com aquisição de próteses, órteses, óculos e lentes de contato.
- e) Despesas com assistências por gravidez e parto.
- f) Doenças preexistentes à data da contratação da assistência;
- g) Evoluções naturais e complicações de doenças preexistentes.
- h) Despesas com o tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.
- i) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do Usuário.

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da **Central de Assistência**, as derivadas de:

- a) **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.**

- b) **Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.**
- c) **Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.**
- d) **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.**

Ficam excluídos das prestações previstas neste regulamento os atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causadas por má fé, os atos produzidos por consumo induzido de drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos.

6. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da **Central de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, número da apólice.

Central de Assistência

0800 771 8976

SAC

0800 771 8978 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

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

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

7. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

8. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Se o contrato de seguro for cancelado.