

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA**

**MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER**

**ASSISTÊNCIA DIFERENCIAL**

## **MANUAL DE ASSISTÊNCIAS**

---

### **TELEFONES DE EMERGÊNCIA – 24H, 7 DIAS POR SEMANA**

---

**0800 775 7196 (Brasil)**

**55 11 4689 5519 (exterior)**

Para acionar os serviços ligue para o número acima e informe:

- Nome do Segurado
- N° de apólice e/ou Certificado
- Endereço
- Local e telefone de onde poderão ser encontrados os familiares
- Descrição da solicitação ou dúvida.

Para maiores informações sobre os serviços, ligue para: 0800 884 8844 (Brasil)

### **LIVRE ESCOLHA DE PRESTADORES**

---

Exclusivamente para Decessos o segurado poderá optar entre realizar o serviço através da Central de Atendimento ou buscar prestadores de sua livre escolha, submetendo os comprovantes de despesa à análise da Seguradora para fins de reembolso, até o limite do plano contratado.

Para os demais serviços, sempre deverá haver o prévio contato com a Central de Atendimento para a realização dos serviços previstos.

### **REEMBOLSO DE DESPESAS**

---

Os possíveis reembolsos serão calculados e efetuados, desde que observados os custos/limites de despesas constantes de cada plano, e desde que tal serviço tenha sido informado/autorizado expressamente pela Central de Atendimento, salvo nos casos de Decessos.

Para solicitar reembolso envie a documentação solicitada ao endereço correspondente, conforme abaixo:

Endereço para pedido de Reembolso (Decessos):

MAPFRE Vida S.A.

Av. das Nações Unidas, 14.261 – 19° andar

04794-000 - São Paulo - SP – Brooklin Paulista

Documentação básica necessária:

- Carta do Beneficiário, Estipulante, Sub-estipulante ou do Corretor de Seguros, solicitando o reembolso.
- Caso o Beneficiário seja a(o) Companheira(o) do Segurado: Certidão de Pensão por Morte expedida pelo INSS caracterizando o vínculo de união estável e Escritura Pública de Declaração de Convivência Marital, devendo ser acrescida a informação quanto à existência de filhos do Segurado, casos estes também sejam caracterizados como beneficiários do Seguro;
- Certidão de Óbito do Segurado (cópia autenticada);
- CPF e RG do Beneficiário (cópia autenticada);
- CPF e RG do Segurado (cópia autenticada);

## **GARANTIA ASSISTÊNCIA PESSOAS:**

**A) SEGURADA TITULAR:** Entende-se por SEGURADA TITULAR, a titular da apólice do SEGURO MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER - desde que tenha residência habitual no Brasil.

**B) PESSOA SEGURADA:** Entende-se por PESSOA SEGURADA, além da SEGURADA TITULAR, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau da SEGURADA TITULAR, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes, conforme legislação do Imposto de Renda, mesmo que viajem separadamente e por qualquer meio de transporte.

## **FRANQUIA QUILOMÉTRICA**

No que se refere as coberturas às Pessoas, o direito às prestações dos serviços de assistência começa a partir de 100 km, a contar da residência do Segurado.

## **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

### **O âmbito territorial da assistência será o seguinte:**

No que se refere às **Pessoas**, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em QUALQUER PARTE DO MUNDO, desde que, a estadia do Segurado e/ou Beneficiário fora da sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias.

## **ARTIGO 1 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA Á PESSOAS**

### **Limite territorial**

O direito às prestações dos serviços de assistência em viagem às pessoas começa fora do município de domicílio do Segurado.

## **SERVIÇOS DISPONÍVEIS, EXCLUSIVAMENTE, NO EXTERIOR**

### **A) ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR DO USUÁRIO**

Caso a Segurada fique hospitalizada por um período superior a 5 (cinco) dias e estiver desacompanhada, a empresa terceirizada assumirá os gastos a partir do quinto dia com a hospedagem e passagem de ida e volta de um familiar até o local de hospitalização.

#### **Limites:**

**Transporte:** Passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

**Hospedagem Exterior:** Até US\$ 60,00 (Sessenta dólares) a diária, limitado a US\$ 600,00 (Seiscentos dólares) por toda estadia.

**Nota:** O meio de transporte será a critério da empresa terceirizada, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;

## **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos os serviços de:**

## **DESPESAS EXTRAS DURANTE O PERÍODO DE HOSPEDAGEM COMO TELEFONEMAS, FRIGOBAR E SIMILARES;**

### **B) PERDA OU ROUBO DE DOCUMENTOS**

Quando em viagem, ocorrer a perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a empresa terceirizada assessorará a Segurada no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários para o prosseguimento da viagem.

**Limite:** Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

## **SERVIÇOS DISPONÍVEIS, EXCLUSIVAMENTE, NO BRASIL E EXTERIOR**

### **C) PRÉ CHECK-IN AÉREO**

Caso a Segurada esteja atrasada, independente do motivo, para chegar ao aeroporto ou por conveniência queira antecipar seu “check in” junto à Companhia Aérea, poderá contatar a Central de Atendimento da empresa terceirizada, a fim de solicitar esse serviço.

**Mesmo realizando o check-in antecipado, a Segurada deverá comparecer ao balcão de atendimento da Companhia Aérea.**

Esse serviço está disponível para voos nacionais e internacionais, sujeitos a disponibilidade das Companhias Aéreas.

Este serviço está disponível para utilização entre as 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma) hora e (trinta) minutos de antecedência ao embarque para os voos nacionais. Para voos internacionais, este serviço está disponível para utilização entre as 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

### **D) LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM**

Caso a bagagem pessoal seja extraviada durante o transporte sob a responsabilidade da companhia aérea, a Segurada deverá notificar a Companhia Aérea, para receber o número do PIR (Personal Irregularity Report / Formulário de Irregularidade). Em seguida, deverá contatar a Central de Atendimento da empresa terceirizada e informar o número do PIR, para que seja providenciado o auxílio na localização da bagagem.

O prazo máximo a busca da bagagem extraviada ou perdida será de até 30 (trinta) dias após a notificação à Central de Atendimento da empresa terceirizada.

### **E) INFORMAÇÕES SOBRE FORMALIDADE DE EMBARQUE DO MENOR OU IDOSO DESACOMPANHADO**

Se a Segurada, durante a viagem, sofrer algum acidente pessoal ou doença e não possuir condições físicas e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a empresa terceirizada fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado.

## **F) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

A Segurada poderá solicitar a empresa terceirizada o envio de mensagens para avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes nas modalidades de prestação previstas neste regulamento.

**Limite:** Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

## **G) INFORMAÇÕES DE VIAGEM**

A empresa terceirizada prestará as seguintes informações:

- a. necessidade de vistos nos locais de destino;
- b. exigência de vacinas nos locais de destino;
- c. idioma nos locais de destino;
- d. telefones de embaixadas e consulados brasileiros onde houver;
- e. limite de peso da bagagem;
- f. Locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos;
- g. indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino;
- h. Hotéis e restaurantes.

## **FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA À PESSOAS:**

- a) Danos sofridos em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
- b) Danos sofridos em consequência direta ou indireta da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração e partículas ou radioatividade;
- c) Danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou quando se encontre sob efeito de álcool ou tenha ingerido drogas sem prescrição médica;
- d) Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas, odontológicas e de hospitalização efetuadas ou prescritas no Brasil;
- e) Despesas com fisioterapia em caráter não urgente;
- f) Danos sofridos em consequência da prática de esportes de alto risco, incluindo a prática de esqui;
- g) Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez) e qualquer tipo de "check-up" médico em geral;
- h) Danos sofridos em consequência de tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer cataclismos;
- i) Despesas com óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- j) Doenças crônicas ou preexistentes e todas as complicações consequentes;
- k) Qualquer tipo de doença mental;
- l) Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas;
- m) Assistências em consequência de acidente de trabalho;
- n) Remoção hospitalar, caso o Segurado possa ser tratado no local e não haja impedimento em seguir viagem;
- o) Assistências decorrentes da utilização de veículos que não são de uso habitual do Segurado;
- p) Quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

**No caso de extravio de bagagem, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:**

- q) Viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual o Segurado atue como operador ou membro da tripulação, ou não seja apropriado a passageiros;
- r) Confisco ou apreensão de bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- s) Falha do Segurado em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida;
- t) Falha de notificação às autoridades competentes da companhia aérea sobre bagagem perdida no ponto de destino e na obtenção e preenchimento do informe de irregularidade antes de deixar o aeroporto.

## **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, a PESSOA SEGURADA solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A PESSOA SEGURADA causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A PESSOA SEGURADA omitir informações ou fornecer intenciona

## **ARTIGO 2 - RECOLOCACAO PROFISSIONAL**

### **A) SEGURADA :**

Entende-se por Segurada, no caso de pessoas físicas, a titular da apólice Seguro **MAPFRE Vida Você Mulher**, desde que tenham residência habitual no Brasil e esteja dentro da faixa etária estipulada (de 18 a 59 anos).

### **B) INCAPACIDADE FÍSICA PARCIAL TEMPORÁRIA:**

Entende-se por incapacidade física parcial temporária, a incapacidade parcial de locomoção ou de exercer determinadas atividades profissionais, decorrente de acidente ou doença, com duração previsível, designado neste anexo I como IFPT.

### **C) INCAPACIDADE FÍSICA TOTAL TEMPORÁRIA:**

Entende-se por incapacidade física total temporária a incapacidade total de locomoção ou de exercer qualquer atividade profissional, decorrente de acidente ou doença, com duração previsível, designado neste anexo I como IFTT.

### **D) INVALIDEZ PERMANENTE:**

Entende-se por invalidez permanente a incapacidade de locomoção ou de exercer qualquer atividade profissional, decorrente de acidente ou doença, designado neste anexo I como IP.

#### **E) DEMISSÃO SEM JUSTA CAUSA:**

Entende-se por demissão sem justa causa aquela realizada sem motivo justo, designado neste anexo como DSJC.

#### **F) SEGURADA SEM VÍNCULO EMPREGATÍCIO (NÃO TRABALHAM SOB O REGIME CLT):**

Entende-se por Segurada sem vínculo empregatício, aquela que presta serviços através de contrato de específico.

NOTA: Os serviços referentes a Recolocação Profissional não serão prestados à SEGURADA Demitido por Justa Causa, que pediram demissão ou aqueles que participaram de programas de incentivo à demissão.

#### **FRANQUIA QUILOMÉTRICA**

No que se refere aos serviços de Assistência à Pessoas, não haverá qualquer franquia quilométrica para utilização dos serviços de assistência.

#### **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- a) No que se refere às pessoas, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em QUALQUER PARTE DO MUNDO, desde que, a estadia da Segurada fora da sua residência habitual não seja superior a 60 dias.
- b) A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará exclusivamente durante a vigência deste Contrato.
- c) Auxílio Recolocação Profissional Virtual

Nos casos de demissão sem justa causa ou término do contrato de prestação de serviços com a devida comprovação documentada:

- cópia da carteira de trabalho com o mínimo de 1 ano no último emprego
- cópia do contrato de prestação de serviços juntamente com a rescisão contratual ou declaração da empresa contratante informando a rescisão do Segurada e cópia das guias de recolhimento do INSS, referentes ao período do contrato.

A Segurada deverá preencher seu currículo em tela (internet) específica no "site" e disponibilização do mesmo para consultoria de Recursos Humanos especializado, com acesso a vagas de emprego em todo o território nacional por um período de 3 meses.

Nota: A empresa terceirizada é responsável pela disponibilização de uma senha de acesso ao site para o Segurada no momento de seu primeiro acesso, sendo de responsabilidade do mesmo o preenchimento de seus dados curriculares e carta de redação própria (no site) para poder usufruir dos serviços oferecidos.

Os seguintes serviços também estão incluídos neste item.

- aviso via “e-mail” diário, de novas vagas correspondentes ao perfil da SEGURADA
- serviço por “click” e envio de currículo para vagas selecionadas pela SEGURADA
- consultor virtual para esclarecimentos e orientação à Segurada

Os serviços supracitados estarão disponíveis por um período de 3 meses. A Segurada será responsável por indicar um endereço eletrônico (e-mail) para receber os serviços supracitados.

**Nota 1** – SEGURADA sem e-mail com acesso à Internet: será de responsabilidade da SEGURADA a criação de um endereço de e-mail para utilização desse serviço através de provedores de Internet gratuitos ou não (escolha da SEGURADA), sendo também de responsabilidade da SEGURADA a comunicação de seu e-mail à empresa terceirizada para realização dos serviços supracitados.

**Nota 2** – Renovação do período de permanência do currículo: Caso a SEGURADA permaneça desempregado após o período de 3 meses da colocação de seu currículo e o mesmo desejar renovar a disponibilização do mesmo por mais 3 meses, haverá um custo de R\$ 75,00 (Setenta e Cinco Reais), sendo que o mesmo deverá ser pago diretamente ao prestador de serviços (Catho) e será de responsabilidade integral da SEGURADA, sendo que a empresa terceirizada no que se refere esta nota 2, não se responsabilizará por qualquer tipo de pagamento.

**Nota 3** – A empresa terceirizada e GRUPO CATHO não garantem a recolocação da SEGURADA.

## EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste instrumento, não serão concedidas as seguintes prestações :

- a) Serviços solicitados diretamente pela SEGURADA, sem prévio consentimento da empresa terceirizada, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Serviços solicitados por SEGURADAS demitidas por justa causa, que pediram demissão ou aqueles que participaram de programas de incentivo à demissão.
- c) Despesas correspondentes à assistências médicas, farmacêuticas, hospitalares e odontológicas dispendidas pela SEGURADA.
- d) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente ao início da viagem.
- e) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas da Segurada.
- f) Assistência derivada da morte por suicídio, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo.
- g) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica.
- h) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da empresa terceirizada, as derivadas de:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

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.

2) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da SEGURADA causadas por má fé.

## **RESPONSABILIDADE**

Referente ao serviço de recolocação profissional, a empresa terceirizada e GRUPO CATHO não garante a recolocação da SEGURADA no mercado de trabalho.

## **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, a SEGURADA solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. Através de chamada telefônica a SEGURADA autoriza expressamente a empresa terceirizada para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

a) A Segurada causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.

b) A Segurada omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## **ARTIGO 3 - ORIENTAÇÃO JURÍDICA**

### **A) SEGURADA :**

Entende-se por Segurada, a titular da Apólice do Seguro **MAPFRE Vida Você Mulher**, desde que tenha residência habitual no Brasil.

### **LIMITE TERRITORIAL**

Não haverá qualquer franquia quilométrica para a prestação dos serviços de assistência aqui descritos.

### **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

- a) O âmbito territorial para a prestação dos Serviços de Orientação Jurídica se limita ao território nacional e se restringe ao direito nacional e legislação em vigor no país.
- b) A utilização dos Serviços de Orientação, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência deste Contrato.

## **GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA**

Os serviços relativos a ORIENTAÇÃO JURÍDICA, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestados de acordo com as condições aqui estabelecidas, desde que respeitadas integralmente as condições e exigências previstas neste anexo.

### **Orientação Jurídica**

Este serviço tem por objetivo proporcionar à Segurada, Orientação Jurídica não contenciosa por telefone, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal preventiva.

### **Conteúdo da Garantia**

O conteúdo específico da orientação jurídica versará sobre qualquer questão legal suscitada pela Segurada nos âmbitos civil, comercial, trabalhista, fiscal ou administrativo, desde que relativa às atividades envolvidas na apólice Seguro MAPFRE Vida Você Mulher.

Condições da Prestação da Orientação

- a) A consulta será atendida pela empresa terceirizada, que responderá verbalmente na data e horário indicados pela Segurada, (2 opções em um período de 48 horas a partir do primeiro contato), as questões suscitadas, fornecendo subsídios teóricos e orientação prática, sem contudo emitir parecer escrito a respeito.
- b) Ao formular a consulta à Segurada, deverá indicar seu nome ou CPF para devida identificação.
- c) A fim de prestar o serviço com eficiência, a empresa terceirizada manterá em funcionamento, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados das 09:00h às 18:00h, uma central telefônica de atendimento em São Paulo e aceitará as chamadas no sistema “a cobrar” por parte da Segurada consulente.

## **EXCLUSÕES**

Ficam excluídos do Serviço de Orientação Jurídica:

- a) As consultas não relacionadas com as atividades lícitas do Segurada.
- b) As consultas não vinculadas ao objeto, serviço e peculiaridades do contrato do cartão.
- c) As consultas ou pedido de orientação sobre práticas ilegais ou anti-éticas ou sobre formas de lesar pessoas ou entidades públicas ou privadas.
- d) As consultas sobre direito e legislação estrangeiras.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A apólice de Seguro MAPFRE Vida Você Mulher for cancelada;
- b) Se extinguir o prazo de validade da apólice de Seguro MAPFRE Vida Você Mulher;

- c) O Segurada comprovadamente, omitir ou fornecer, intencionalmente, informações falsas ao embasar sua consulta;
- d) O Segurada formular consultas enquadradas nas hipóteses de exclusão da garantia de Orientação Jurídica.

#### **ARTIGO 4 - ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

##### **A) SEGURADA TITULAR:**

Entende-se por SEGURADA TITULAR, a contratante da apólice do SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER** - desde que tenha residência habitual no Brasil.

##### **B) PESSOA SEGURADA:**

Entende-se por PESSOA SEGURADA, além da SEGURADA TITULAR, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau da SEGURADA TITULAR, desde que convivam com ela e sejam seus dependentes, conforme legislação do Imposto de Renda, mesmo que viajem separadamente e por qualquer meio de transporte.

##### **C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:**

Entende-se por Residência Assistida, exclusivamente a residência habitual da PESSOA SEGURADA, designada na apólice do SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER**.

Residência da PESSOA SEGURADA, entendida como a estrutura do imóvel, paredes, muros, cercas, portas, portões, janelas, vidros externos, instalações hidráulicas e elétricas e demais partes integrantes de sua construção, exceto terrenos, fundações e/ou alicerces, jardins, árvores e plantações.

##### **D) EMERGÊNCIA:**

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

##### **E) REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

E.1. A prestação de serviços de assistência elencados neste anexo, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Apólice Seguro **MAPFRE Vida Você Mulher** e/ou a ocorrência de eventos não cobertos na Apólice desde que:

- a) ocorram no período de vigência da apólice;
- b) caracterizem uma situação de emergência;
- c) se limitem as áreas comuns da Residência;
- d) sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da empresa terceirizada.

E.2. Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos neste Anexo, os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela Apólice Seguro **MAPFRE Vida Você Mulher**, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

E.3. Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

#### **F) ACIDENTE PESSOAL:**

Considera-se Acidente Pessoal, o evento com data caracterizada, exclusiva e diretamente externo e súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só, e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial da PESSOA SEGURADA ou torne necessário tratamento médico.

Incluem-se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

- a) Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas a PESSOA SEGURADA ficar sujeita em decorrência do acidente coberto;
- b) Escapamento acidental de gases e vapores;
- c) Sequestro e tentativa de sequestro;
- d) Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

#### **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas estas condições e observadas às exclusões deste contrato.

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da Apólice do Seguro **MAPFRE Vida Você Mulher**, do qual é adicional. O período da viagem deverá ser inferior a 60 (sessenta) dias.

#### **GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

Os serviços relativos a Residência Assistida, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

#### **A) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA OU ROUBO DAS CHAVES**

Devido ocorrência de perda ou roubo de chaves, a PESSOA SEGURADA não puder entrar na Residência Assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a empresa terceirizada enviará um chaveiro até a residência para que, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 60,00 (sessenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas da Residência Assistida.

#### **B) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA**

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum a Residência Assistida com danificação da(s) fechadura(s), a empresa terceirizada assumirá os serviços emergências de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

### **C) HIDRÁULICA**

A empresa terceirizada enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 100,00 (cem reais) por ano, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

A empresa terceirizada não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços da alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de: válvulas, registros, torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

### **D) ENVIO DE ELETRICISTA**

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a empresa terceirizada enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para este serviço será de R\$ 60,00 (sessenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

NOTA: Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como: lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

### **E) SERVIÇO DE LIMPEZA**

A empresa terceirizada enviará profissionais de limpeza a Residência Assistida que, ao ser alvo de um sinistro, torne-se inabitável em consequência de ocorrência dos eventos cobertos.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos moradores ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a Residência Assistida para um reparo posterior definitivo.

A empresa terceirizada não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço a disposição 01 (uma) vez por ano e com um gasto máximo limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais).

### **F) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS**

A empresa terceirizada organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pela PESSOA SEGURADA, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km contados a partir da residência assistida, sempre que em consequência de um sinistro na Residência Assistida estiver inabitável e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, bem como o retorno dos mesmos após a reparação do evento ocorrido.

## **G) GUARDA DE MÓVEIS**

Complementando o serviço descrito no item F desse mesmo artigo, a empresa terceirizada se encarregará da guarda de móveis por um período de até 07 (sete) dias, assim como seu retorno a Residência Assistida, após a reparação do evento ocorrido.

## **H) SERVIÇO DE FAXINEIRA**

Em caso de hospitalização da PESSOA SEGURADA prescrita por médico e decorrente de acidente pessoal, sempre que o período de hospitalização for superior a 7 (sete) dias, a empresa terceirizada garantirá os gastos com 1 (uma) faxineira por um período máximo de 10 (dez) dias, limitado a R\$ 40,00 (quarenta reais) por dia.

- a) Este serviço é oferecido, exclusivamente, durante o período de hospitalização e dentro das exigências descritas acima.
- b) Entende-se por Acidente Pessoal o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer causa tenha como consequência direta a necessidade de internação hospitalar.

## **I) SERVIÇO DE BABY-SITTER**

No caso de ausência ou acidente pessoal com a PESSOA SEGURADA ou quem quer que seja responsável pelo acompanhamento de seu(s) filho(s), limitado a 14 anos de idade, a empresa terceirizada garante o envio de uma profissional para assistir as crianças, por um período de 2 (dois) dias com limite de gastos por dia de até R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Em caso de Sinistro da residência assistida que afete de forma a impossibilitar a permanência da(s) criança(s), a empresa terceirizada providenciará a estada dos mesmos durante o período de 2 (dois) dias em um berçário cadastrado até o limite de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por diária e por pessoa, com direito a 1 (uma) intervenção ao ano.

## **J) GUARDA DE ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO**

No caso de evento ocorrido na Residência Assistida, que a torne inabitável ou acidente pessoal/hospitalização da PESSOA SEGURADA, a empresa terceirizada providenciará a hospedagem de animais domésticos em um local apropriado, por um período de até 04 (quatro) dias até um limite de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia por animal (limitado a 4 animais), 01 (uma) vez ao ano.

## **K) LOCAÇÃO DE FREEZER, FOGÃO E GELADEIRA**

No caso de sinistro na Residência Assistida que danifique os seguintes eletrodomésticos: Freezer, Fogão ou Geladeira, a empresa terceirizada providenciará a locação dos mesmos até o limite de 04 (quatro) dias, com o limite de até R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 01 (uma) vez ao ano.

## **L) DESPESAS COM RESTAURANTE E LAVANDERIA**

No casos de sinistro na Residência Assistida ou tenha ficado impossibilitado o uso da cozinha e área de serviço em decorrência de eventos cobertos neste Anexo, ou até Acidente

Pessoal/Hospitalização da PESSOA SEGURADA a empresa terceirizada será responsável pelo pagamento de despesas com restaurantes e lavanderias até o limite de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, ficando este serviço limitado a 2 (dois) dias, uma vez ao ano.

## **SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR (SEM LIMITE PARA UTILIZAÇÃO)**

Os serviços de conexão telefônica Domiciliar relativos aos Beneficiários abrangem as modalidades previstas neste artigo.

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviço emergencial, a empresa terceirizada, mediante solicitação da PESSOA SEGURADA, colocará à disposição e enviará à residência assistida, profissionais que possam elaborar um orçamento e, caso aprovado pela PESSOA SEGURADA, irão realizar o serviço, desde que se refira às seguintes especialidades:

### **A) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR**

Azulejista  
Baby-Sitter (\*)  
Carpinteiro  
Chaveiro  
Desentupidor  
Eletricista  
Encanador  
Pedreiro  
Berçário (\*)  
Serralheiro  
Hotel  
Faxineira (diarista)  
Serviço de Limpeza (desobstrução do imóvel)  
Vidraceiro  
Pintor  
Segurança (\*)  
Instalação de Antenas de TV (\*)  
Colocação de Carpetes (\*)  
Reformas e Construções  
Hotel para Animais (\*)  
Desinsetização/Desratização (\*)  
Descupinização (\*)  
Técnico de Eletrodomésticos

**Nota 1:** (\*) Serviços de conexão telefônica Domiciliar que somente poderão ser solicitados em cidades brasileiras com uma população fixa superior a 100 mil habitantes.

**Nota 2:** os preços dos serviços serão obtidos através de internet e a empresa terceirizada não se responsabilizará pelas informações contidas nos devidos sites.

#### **Forma de utilização dos serviços:**

Os serviços de conexão telefônica serão acionados através da empresa terceirizada, sendo que para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento serão de responsabilidade da empresa terceirizada. Mediante devida aprovação do orçamento por parte da PESSOA SEGURADA, todos os custos referentes aos serviços

realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade da PESSOA SEGURADA.

Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento.

## **EXCLUSÕES**

### **1) ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS NESTE CONTRATO, NÃO SERÃO CONCEDIDAS AS PRESTAÇÕES SEGUINTE:**

- a) Serviços solicitados diretamente pela PESSOA SEGURADA, sem prévio consentimento da empresa terceirizada, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente da PESSOA SEGURADA.
- c) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pela PESSOA SEGURADA ou por terceiros, como também home office.

### **2) EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E SERVIÇOS DA EMPRESA TERCEIRIZADA, AS DERIVADAS DOS SEGUINTE FATOS:**

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- 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) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- e) 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 CONTRATO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DA PESSOA SEGURADA, CAUSADAS POR MÁ FÉ.**

## **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, a PESSOA SEGURADA solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica a PESSOA SEGURADA autoriza expressamente a empresa terceirizada para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela empresa terceirizada e para a residência constante da Apólice do Seguro **MAPFRE Vida Você Mulher**.

A empresa terceirizada não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, a empresa terceirizada estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados à PESSOA SEGURADA efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a empresa terceirizada reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicadas nas cláusulas deste anexo.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A PESSOA SEGURADA causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) A PESSOA SEGURADA omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## **ARTIGO 5 - ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL**

### **A) SEGURADA:**

Entende-se por Segurada, a titular da apólice do SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER** ou o condutor do Veículo Assistido no momento do evento, ou ainda o condutor habitual, quando o titular desta for pessoa jurídica, desde que tenham residência habitual no Brasil.

### **B) BENEFICIÁRIO:**

Entende-se por Beneficiário, além do Segurada, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Segurada, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes, conforme legislação do Imposto de Renda.

### **C) VEÍCULO ASSISTIDO:**

Entende-se por Veículo Assistido da pessoa Segurada que conte em seu nome ou de seus dependentes desde que designado exclusivamente como veículo de passeio e o veículo não poderá ter mais de 10 anos de fabricação.

### **D) PANE:**

Entende-se por Pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios. A segurada terá direito de até 03 (três) assistências por pane durante a vigência deste contrato.

## **LIMITE TERRITORIAL**

No que se refere aos serviços ao Veículo Assistido, não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos nos itens:

Reboque, Transporte ou Socorro Mecânico do Veículo Assistido.

Para os demais serviços previstos no mesmo artigo 4 deste anexo, o direito às prestações dos serviços de Assistência começa a partir de 50 Km da residência da Segurada.

## **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- a) No que se refere aos serviços ao Veículo Assistido, estender-se-á a todo o TERRITÓRIO NACIONAL, E AINDA O TERRITÓRIO DAS REPÚBLICAS ARGENTINA, URUGUAI, PARAGUAI E CHILE.
- b) Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos artigos 1 e 2 deste anexo e observadas as exclusões deste contrato.
- c) A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência contratada pela Segurada.

## **GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS ASSISTIDOS E SEUS OCUPANTES**

Os serviços relativos ao Veículo Assistido, abrangem as modalidades previstas neste artigo, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitadas os artigos anteriores.

### **A) Reboque, Transporte ou Socorro Mecânico do Veículo Assistido.**

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular, por pane estando imobilizado por pane, a empresa terceirizada arcará com os gastos do reboque ou transporte do veículo até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha da Segurada, sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização do veículo.

O limite máximo destes gastos é o equivalente a R\$ 200,00 (duzentos reais), por evento.

Em caso de pane que seja tecnicamente possível o reparo no local do evento, a empresa terceirizada providenciará e arcará com os gastos de mão-de-obra no local para este reparo, respeitado o limite acima mencionado, cabendo a Segurada arcar com os custos das peças a serem trocadas.

## **NOTA GERAL**

A responsabilidade da empresa terceirizada sobre todas as despesas de transporte referidas nas alíneas anteriores está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.

## **EXCLUSÕES**

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Beneficiário, sem prévio consentimento da empresa terceirizada, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.

- b) Assistência derivada de participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade.
- c) Assistência derivadas de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido.
- d) Assistência aos ocupantes do Veículo Assistido transportados gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do Veículo Assistido.
- e) Assistência ao Beneficiário ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.
- f) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

**2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da empresa terceirizada, as derivadas de: Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:**

- 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.

**3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Beneficiário ou do condutor do Veículo Assistido, causadas por má fé.**

## **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, a Segurada solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice, placa do Veículo Assistido, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Beneficiário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) O Beneficiário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## **ARTIGO 6 - INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIAS**

### **A) SEGURADA:**

Entende-se por SEGURADA, no caso de pessoas físicas, a titular da Apólice SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER** e desde que tenha residência habitual no Brasil.

### **B) BENEFICIÁRIO:**

Entende-se por Beneficiário, além da SEGURADA, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau da SEGURADA, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

### **LIMITE TERRITORIAL**

Não haverá qualquer tipo de franquia quilométrica para a utilização dos serviços de Conexão Telefônica para Veículos, Domiciliar, Pessoas, assim como para os serviços de Informações e Conveniências.

### **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- a) No que se refere aos serviços de Conexão Telefônica para Veículos e Pessoas (artigo 4, deste anexo), estender-se-ão aos fatos geradores ocorridos em todo o TERRITÓRIO NACIONAL desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste contrato.
- b) No que se refere aos serviços de Conexão Telefônica Domiciliar (artigo 5, deste anexo), estender-se-ão a todo o TERRITÓRIO NACIONAL desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste contrato.
- c) Nota: Os serviços de conexão telefônica Domiciliar abaixo relacionados, somente poderão ser solicitados em cidades brasileiras com uma população fixa superior a 100 mil habitantes.
- d) Relação: Baby-Sitter, Berçário, Segurança, Instalação de Antenas de TV, Instalação de Carpetes, Hotel para Animais, Preços de Eletrodomésticos, Desinsetização/Desratização e Descupinização.
- e) No que se refere aos serviços de Informações e Conveniências, a prestação se dará nas localidades definidas no artigo 6 deste anexo.
- f) A utilização dos serviços de Conexão Veículos, Domiciliar, Pessoas e serviços de Informações e Conveniências, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência deste Contrato.

### **SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES e CONVENIÊNCIA**

Os serviços de conveniência e informações estão divididos por tipo de assunto conforme segue:

#### **A) TRÂNSITO**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

**Nota:** Este serviço está disponível nas seguintes capitais:  
São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre

#### **B) HOTÉIS**

A empresa terceirizada disponibilizará sua estrutura para oferecer ao Beneficiário informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou efetivar as reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por contado Beneficiário.

A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Hotel para o(s) dia(s) solicitados.

### **C) VOOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a horários de voos de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de check-in, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada.

A empresa terceirizada não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos.

**Nota:** As informações referentes aos horários de voos serão fornecidas apenas no horário comercial.

### **D) METEOROLOGIA**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e exterior. As informações serão referentes a:

Temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar referentes ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma.

**Nota:** A empresa terceirizada não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

### **E) ROTEIRO CULTURAL**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos, museus da localidade solicitada.

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional para as cidades turísticas e históricas.

### **F) ROTEIRO DE VIAGEM**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário um descritivo via telefone de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e vias de acesso a localização solicitada.

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional.

### **G) FUSO HORÁRIO**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes as diferenças de horários entre estados brasileiros e outros países.

**Nota:** Este serviço está disponível no Brasil e Exterior.

### **H) CAIXA 24 HORAS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a endereços mais próximos da localidade onde encontra-se o Beneficiário, de caixas de banco 24 horas. A empresa terceirizada não se responsabilizará nas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com as caixas 24 horas indicados.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

## **LAZER (disponível somente em Território Brasileiro)**

### **A) ESPETÁCULOS**

A empresa terceirizada fornecerá informações sobre os espetáculos em cartaz no Brasil. Não há limite para utilização deste serviço.

### **B) PRAIAS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes as condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

### **C) RESTAURANTES**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes.

Será de responsabilidade do Beneficiário o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

Serviço disponível nas capitais Brasileiras e não há limite para utilização.

### **D) SHOPPING E LOJAS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

### **E) CINEMAS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

## **FINANÇAS**

### **A) BOLSA DE VALORES**

A empresa terceirizada fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores no Brasil e Exterior do dia da consulta por parte do Beneficiário.

O Beneficiário disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica que serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 30 minutos contados a partir da solicitação.

### **B) COTAÇÃO DE MOEDAS E TAXAS DE CÂMBIO**

A empresa terceirizada fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta por parte do Beneficiário.

O Beneficiário disponibilizará o número de telefone para retorno para as informações que demandem uma pesquisa específica que serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 30 minutos contados a partir da solicitação. O Beneficiário poderá realizar a consulta referentes à cotação de moedas e taxas de câmbio no Brasil e no Exterior.

**Nota:** As cotações serão referentes as taxas comerciais.

### **C) COTAÇÃO DE VEÍCULOS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados.

**Nota:** A informação divulgada pela empresa terceirizada será uma média de cotação de mercado, portanto servirá somente para referência do Beneficiário.

## **SAÚDE**

### **A) FARMÁCIAS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a endereços e número de telefones de farmácias no território brasileiro.

A empresa terceirizada sempre que possível indicará mais de uma farmácia na cidade solicitada, pois a mesma não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

### **B) POSTOS DE VACINAÇÃO**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos da localidade onde o Beneficiário se encontra.

A empresa terceirizada não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

### **C) INFORMAÇÕES ÁREA MÉDICA**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações referentes a telefones e endereços dos seguintes tipos de prestadores da área médica, conforme solicitação específica do Beneficiário:

- Hospitais
- Dentistas
- Ambulâncias
- Aeroambulâncias
- Médicos
- Clínicas
- Funerárias

### **D) NUTRIÇÃO E DIETAS**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações genéricas referentes a dicas de nutrição e calorias dos alimentos, sempre que a informação estiver disponível.

Forma de utilização do serviço de Informações:

O Beneficiário entra em contato com a Central de Atendimento da empresa terceirizada e solicita o tipo de informação que está descrito no quadro de serviços supra.

Nota (1): Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da empresa terceirizada, será anotado o número de telefone para retorno ao Beneficiário em um tempo máximo de 30 (trinta) minutos.

## **EMERGÊNCIA**

### **A) DOCUMENTAÇÃO**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais do Beneficiário, assim como, fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional.

### **B) SERVIÇOS PÚBLICOS/EMERGÊNCIA**

A empresa terceirizada fornecerá ao Beneficiário telefones de contato de empresas de serviço público no Brasil (capitais dos Estados) abaixo relacionadas.

- Polícia
- Corpo de Bombeiros
- Hospitais Municipais
- Delegacias
- Prefeitura
- Fórum
- Cartório
- Consulados/Embaixadas
- Cias. de Eletricidade/Saneamento
- Aeroportos
- Rodoviárias
- Outros

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

## **EXCLUSÕES**

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

a) Assistência ao Beneficiário ou ao Veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da empresa terceirizada, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- 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.

2) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Beneficiário causadas por má fé.

## **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Beneficiário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número do CPF, número da apólice (quando possível), bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Beneficiário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) O Beneficiário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## **ARTIGO 7 - CPC – CUSTOMER PROTECTION CENTER**

As partes acordam que as palavras e expressões abaixo relacionadas, quando utilizadas neste CONTRATO ou em quaisquer outros documentos do CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER terão o seguinte significado: CPC CUSTOMER PROTECTION CENTER: Serviço de registro e armazenamento de dados e procedimento para solicitação de bloqueio de cartões, na hipótese de extravio, perda, roubo ou furto, e providências para pedido de emissão de segunda via, sempre que possível técnica e contratualmente. Este serviço também contempla resgate de dados de documentos pessoais, bem como orientação sobre procedimentos necessários para pedido de emissão de segunda via dos mencionados documentos, e solicitação de bloqueio de cartões de compra de grandes magazines, de lojas, de supermercados e de fornecedores de serviços, desde que devidamente credenciados pela empresa terceirizada para prestação deste serviço desde que técnica e contratualmente possível.

### **A) SEGURADA:**

Pessoa física que se cadastrar perante a empresa terceirizada, necessariamente o possuidor e/ou portador do Cartão de Crédito, titular ou adicional.

A SEGURADA do SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER**, contará também com o CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER para os demais cartões que desejar inserir neste serviço através de inclusão no FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DADOS CPC – CUSTOMER PROTECTION CENTER, independentemente de quem seja a processadora e/ou administradora.

### **B) MANDATO:**

A SEGURADA ao aderir ao serviço, através de preenchimento e envio de FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DADOS CPC – CUSTOMER PROTECTION CENTER outorgará, no próprio formulário, mandato para a empresa terceirizada com poderes específicos e especiais para

solicitar o bloqueio dos cartões e pedir emissão de sua segunda via, quando técnica e contratualmente possível. O mandato outorgado será irrevogável e irretroatável e terá prazo de duração igual ao período de permanência da SEGURADA no cadastro da empresa terceirizada. Referido mandato bastará por si só, apesar de confirmado verbalmente a cada ligação telefônica da SEGURADA, para a solicitação dos serviços.

Expirado o prazo de validade do mandato outorgado pela SEGURADA, por motivo de sua exclusão do cadastro da empresa terceirizada, esta ficará impedida de praticar atos em nome da SEGURADA, sem que o mesmo formalize previamente novo mandato, mediante envio de novo FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DADOS CPC – CUSTOMER PROTECTION CENTER.

Cumpra ao SEGURO MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER a obrigação de enviar à empresa terceirizada novo mandato devidamente formalizado pela SEGURADA, na hipótese de novo ingresso do mesmo no cadastro da empresa terceirizada. Fica expressamente convencionado que a empresa terceirizada somente poderá reiniciar os serviços objeto deste CONTRATO a partir da data da entrega de novo mandato da SEGURADA pelo SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER** ou pela própria SEGURADA.

### **C) CARTÃO(ÕES):**

Cartão de Crédito, Cartão Múltiplo, Cartão Bancário ou cartão de plástico, eletrônico, com tarja magnética ou não, passível de acarretar prejuízos financeiros à SEGURADA na ocorrência de extravio, perda, roubo ou furto, de uso misto, ou não, de compras, serviços e produtos, bem como os cartões de outras processadoras e/ou administradoras, que à SEGURADA, opcionalmente, inserir no FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DADOS CPC – CUSTOMER PROTECTION CENTER. Não se incluem para fins deste CONTRATO, todo e qualquer cartão de instituição financeira destinado exclusivamente à garantia de cheques. Também não estão incluídos no serviços destas Condições Gerais todo e qualquer Cartão dos relacionados acima emitidos e/ou processados por empresas sediadas fora do Território Brasileiro, mesmo que com validade de utilização no referido Território.

### **D) DOCUMENTOS PESSOAIS:**

Documentos da SEGURADA, cadastrados por ele no formulário de REGISTRO DE DADOS CPC – CUSTOMER PROTECTION CENTER a ser distribuído pela CONTRATANTE (opção: empresa terceirizada). Na hipótese de extravio, perda, roubo ou furto, a empresa terceirizada resgatará os dados necessários e irá fornecer a própria SEGURADA, em função do contratado:

- a) Orientação específica para promover por sua conta a emissão de novos documentos; ou
- b) Indicação pela empresa terceirizada de despachante por ela credenciado, cujos honorários serão pagos pela empresa terceirizada ficando o pagamento das taxas e emolumentos por conta da SEGURADA.
- c) Relação dos documentos emitidos por órgãos Municipais, Estaduais e Federais brasileiros, passíveis de cadastro e de orientação por parte da empresa terceirizada:

1. RG - Registro Geral de Identidade
2. CPF - Cadastro de Pessoa Física
3. Título de Eleitor
4. Carteira de Trabalho e Previdência Social
5. Carteira Nacional de Habilitação
6. Certificado de Reservista
7. Passaporte

8. PIS – Programa de Integração Social (Cartão do Trabalhador)
9. Certidão de Nascimento
10. Certidão de Casamento
11. DUT – Documento Único de Transferência dos veículos de propriedade da SEGURADA

- d) Qualquer outro tipo de documento pessoal que a SEGURADA cadastrar, opcionalmente, só contará com o resgate de dados, não sendo permitida a prestação de serviços destinada à orientação para obter 2ª via ou emissão de novo documento, na hipótese de extravio, perda, roubo ou furto, nem o custo de honorários de despachante.

A SEGURADA poderá a qualquer tempo incluir, excluir e modificar quaisquer informações que constem de seu registro, para mantê-lo atualizado. Estas modificações deverão ser feitas por escrito. Erros de preenchimento dos formulários e de suas alterações eximem a empresa terceirizada de responsabilidade por falhas na prestação dos serviços.

#### **E) SENHA DE ACESSO:**

A SEGURADA, após o envio de seus dados à empresa terceirizada, poderá cadastrar uma senha de acesso para sua segurança no acesso ao sistema.

Esta senha compõe-se de 4 dígitos à escolha da SEGURADA.

A senha é sigilosa e cadastrada eletronicamente pela própria SEGURADA, através de uma ligação telefônica.

Quando da necessidade de acionar algum serviço, a SEGURADA digitará a senha cadastrada e assim terá acesso a todos os serviços adquiridos pelo SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER** descritos no presente CONTRATO.

#### **LIMITE TERRITORIAL**

Para serviços dos serviços de proteção aos cartões, cadastro de documentos pessoais e assistência a pessoas e bagagens, não haverá qualquer franquias quilométrica.

#### **ÂMBITO TERRITORIAL e DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será:

- a) No que se refere à prestação de serviços de proteção a bagagens e objetos pessoais da SEGURADA em viagem, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em qualquer parte do mundo (exceto território brasileiro), desde que, a estadia da SEGURADA fora da sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias corridos.
- b) Referente a prestação de serviços de fornecimento de dados de documentos pessoais da SEGURADA, orientação para emissão de segunda via, serviço de despachante, bloqueio de telefone celular, registro do veículo no CNVR, transporte da SEGURADA por roubo, furto, perda ou extravio do(s) cartão(ões) de crédito, o âmbito territorial será o território brasileiro.
- c) Referente a prestação de serviços de solicitação imediata de bloqueio de cartões e a reposição do prejuízo financeiro, estender-se-ão aos fatos geradores ocorridos em qualquer parte do mundo
- d) A utilização dos serviços de aqui previstos, se dará exclusivamente durante a permanência da SEGURADA no cadastro da empresa terceirizada.

## **CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços relativos a prestação do serviço CPC - CUSTOMER PROTECTION CENTER, abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestados de acordo com as condições aqui estabelecidas, desde que respeitados os conceitos e condições anteriores.

### **A) SOLICITAÇÃO IMEDIATA DE BLOQUEIO E PEDIDO DE NOVOS CARTÕES**

Em caso de extravio, perda, roubo ou furto dos cartões do SEGURADA, a empresa terceirizada se responsabilizará pela solicitação do bloqueio dos mesmos, a partir do momento do acionamento por parte da SEGURADA, desde que o mesmo tenha fornecido todas as informações necessárias e suficientes para a realização do bloqueio; será responsável também pelo pedido de emissão de novos cartões, desde que técnica e contratualmente possível, e sua remessa para a residência da SEGURADA mediante solicitação e aprovação prévia da SEGURADA por telefone.

O limite desta cobertura corresponde ao limite dos cartões informados pela SEGURADA à central de atendimento da empresa terceirizada no momento do acionamento.

### **B) SERVIÇO DE DESPACHANTE PARA REEMISSÃO DE DOCUMENTOS**

No caso de extravio, perda, roubo ou furto do(s) documento(s) pessoal(is) emitido(s) por órgão(s) público(s) e relacionado(s) no item DEFINIÇÕES, A empresa terceirizada poderá desde que dentro do território brasileiro indicar despachante cadastrado para execução dos serviços de expedição de segundas vias dos mesmos, quando técnica e legalmente possível mediante comprovação documentada.

**Nota 1:** Os honorários do despachante serão de responsabilidade da empresa terceirizada, ficando a cargo da SEGURADA as despesas com as taxas e emolumentos para confecção dos mesmos.

**NOTA 2:** Os documentos contemplados nesse serviço são: RG – Registro Geral de Identidade, CPF – Cadastro de Pessoa Física, Título de Eleitor, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Carteira Nacional de Habilitação, Certificado de Reservista, Passaporte, PIS – Programa de Integração Social (Cartão do Trabalhador), Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento e DUT – Documento Único de Transferência, dos veículos propriedade da SEGURADA.

## **GARANTIAS RELATIVAS A ASSISTÊNCIA EM VIAGEM A SEGURADA, ÀS SUAS RESPECTIVAS BAGAGENS E AOS SEUS OBJETOS PESSOAIS**

Os serviços relativos à assistência em viagem à SEGURADA às suas respectivas bagagens e aos seus objetos pessoais são as relacionados neste artigo, e serão prestados de acordo com as seguintes condições:

### **A) ADIANTAMENTO DE FUNDOS PARA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS/SERVIÇOS**

Em caso de extravio, perda, roubo ou furto de um ou mais cartões a empresa terceirizada, a título de empréstimo, providenciará, mediante solicitação expressa à SEGURADA o envio do valor correspondente a até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) ou o equivalente em moeda do local onde estiver a SEGURADA, convertido pelo câmbio comercial de compra do dia para aquisição de produtos/serviços.

Este empréstimo será concedido mediante entrega a empresa terceirizada: 1) de cheque caução (do valor equivalente ao empréstimo) de emissão da SEGURADA e ou de um representante ou procurador por ele autorizado, e 2) de um termo de confissão de dívida assinado pela SEGURADA e / ou pelo referido representante.

A SEGURADA reembolsará a empresa terceirizada dos fundos em Reais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do envio do valor correspondente. O não pagamento da dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2 % sobre o valor do débito em atraso.

## **B) ADIANTAMENTO DE FUNDOS PARA DESPESA COM ESTADIA**

Em caso de extravio, perda, roubo ou furto de um ou mais cartões a empresa terceirizada a título de empréstimo, providenciará o envio do valor correspondente a até R\$ 3.000,00 (três mil reais) ou o equivalente em moeda do local onde estiver a SEGURADA, convertido pelo câmbio comercial de compra do dia para cobrir despesas referentes a gastos de estadia em hotel.

Este empréstimo será concedido mediante entrega a empresa terceirizada: 1) de cheque caução (do valor equivalente ao empréstimo) de emissão da SEGURADA e / ou de um representante ou procurador por ele autorizado, e 2) de um termo de confissão de dívida assinado pela SEGURADA e / ou pelo referido representante.

A SEGURADA reembolsará a empresa terceirizada o valor dos fundos em Reais, no prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data do envio do valor correspondente. O não pagamento da dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2 % sobre o valor do débito em atraso.

## **SERVIÇOS DIVERSOS E COMPLEMENTARES**

Em complemento às garantias previstas, a empresa terceirizada prestará à SEGURADA, quando por ele solicitado os seguintes serviços:

### **A) BLOQUEIO DE LINHA DE TELEFONE CELULAR**

A empresa terceirizada em caso de extravio, perda, roubo ou furto do aparelho de telefone celular, poderá solicitar o bloqueio da linha telefônica, desde que previamente autorizada pela SEGURADA, perante a empresa de telecomunicação responsável, desde que técnica e contratualmente possível e mediante comprovação documentada.

**Nota:** O aparelho de telefone celular deverá estar registrado em nome à SEGURADA e ser da modalidade Pós-Pago.

### **B) REGISTRO DO VEÍCULO NO CNVR (CADASTRO NACIONAL DE VEÍCULOS ROUBADOS)**

Em caso de roubo ou furto do veículo de propriedade da SEGURADA, a empresa terceirizada se responsabilizará pelo cadastramento do mesmo perante o CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados), mediante comprovação documentada.

## **EXCLUSÕES**

Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão prestados SERVIÇOS OBJETO DO CONTRATO para:

- a) Serviços solicitados diretamente pela SEGURADA, sem prévio consentimento da empresa terceirizada.
- b) Consideram-se também excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da SEGURADA, causados por má fé.

## **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto das prestações dos serviços de assistência, a SEGURADA solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, data de nascimento, seu número de CPF, número de seu cadastro (CPC), Cartão de Crédito, e na hipótese de possuir, sua Senha de Acesso, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A SEGURADA causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) A SEGURADA omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## **ARTIGO 8 - ASSISTÊNCIA – FUNERAL (DECESSOS)**

### **A) SEGURADA TITULAR:**

Entende-se por SEGURADA TITULAR, a titular da apólice do SEGURO **MAPFRE VIDA VOCÊ MULHER** desde que tenha residência habitual no Brasil.

### **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- a) No que se refere ao repatriamento (internacional) do corpo, estender-se-á ao óbito do Segurado ocorrido quando em viagem no EXTERIOR, desde que, a estadia do mesmo fora da sua residência habitual não seja superior a 60 dias.
- b) A utilização dos serviços, previstos neste Anexo, se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de Seguro Decessos e aos Segurados que vierem a falecer, respeitado o prazo de carência acima mencionado.

### **GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À FUNERAL**

Os serviços a serem prestados “POST-MORTEM” as SEGURADAS TITULARES abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestados com as condições aqui estabelecidas, desde que:

- a) respeitados integralmente os artigos 1 e 2, deste anexo.
- b) a - SEGURADA TITULAR não tenha optado pelo recebimento do capital segurado.

### **A) REPATRIAMENTO DA SEGURADA TITULAR**

No caso de falecimento da SEGURADA TITULAR, a empresa terceirizada tratará das formalidades para repatriamento do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

Esse serviço está previsto nas seguintes condições:

- a) Falecimento e sepultamento da SEGURADA TITULAR, dentro do município de moradia habitual no Brasil.
- b) Falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil, incluindo-se qualquer lugar do mundo, e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil.
- c) Falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia habitual no Brasil. Nesse caso, a empresa terceirizada arcará com os gastos limitado ao valor que seria dispendido para o traslado à sua moradia habitual no Brasil.

## **EXCLUSÕES**

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato e na cláusula da apólice de seguros decessos da **MAPFRE Vida S.A.**, não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas praticadas pela Segurada;
- b) Assistência derivada da morte por suicídio, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo. Exceto se a **MAPFRE Vida S.A.**, determinar o atendimento em cumprimento a legislação em vigor;
- c) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- d) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte dos Segurados;
- e) Qualquer atendimento de assistência a falecimentos, seja traslado de corpos, seja assistência a sepultamento ou cremação, quando os familiares do Segurado ou seus beneficiários optarem pelo recebimento da capital segurado contratado pelo seguro; e
- f) Despesas correspondentes aos serviços a serem prestados de Assistência ao Sepultamento ou Cremação da Segurada Falecida, os quais não são relacionados ao repatriamento do corpo do Segurado.

2) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Segurada, causados por má fé.

## **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto das prestações de serviço de Assistência Funeral, o beneficiário ou familiar da SEGURADA TITULAR solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice ou do Certificado Individual do Seguro, bem como o local onde se encontra a SEGURADA TITULAR e o serviço de que necessita.

## **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa terceirizada se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A SEGURADA TITULAR causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A SEGURADA TITULAR omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.