

**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 pelos telefones indicados abaixo.

##### **Central de Atendimento MAPFRE**

4002 7055 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800 775 7055 (demais localidades).

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

Atendimento Exterior: 55 11 4689 5519

##### **Ouvidoria**

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala). Ouvidoria atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados. A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas 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.