

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: O titular do seguro MAPFRE Vida PME, desde que tenha Residência Habitual no Brasil.

1.2. Residência Habitual: Endereço em que o Usuário mantém sua Residência Habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do seguro MAPFRE Vida PME.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

4. SERVIÇO

Os serviços 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.

A Assistência a Pessoas 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.

4.1. Orientação por Perda de Documentos

Quando em viagem, ocorrer à perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado por meio de denúncia às autoridades competentes, a **Central de Assistência** assessorará o Usuário no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários para o prosseguimento da viagem.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Âmbito: Brasil e Exterior.

4.2 Informações de Viagem

A **Central de Assistência** fornecerá orientação ao **Usuário** sempre que solicitado sobre:

- 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.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito: Brasil e Exterior.

4.3. Pré “Check-in” Aéreo

Caso o **Usuário** queira antecipar seu “check-in”, poderá contatar a **Central de Assistência**, por meio da **Central de Atendimento** para solicitar esse serviço.

O Pré Check-in Aéreo está disponível de acordo com as regras abaixo:

Viagem Nacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma hora e trinta minutos) de antecedência ao embarque.

Viagem Internacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

SERVIÇO DISPONÍVEL PARA VOOS DAS COMPANHIAS AÉREAS GOL, AVIANCA, TAM E AZUL, DESDE QUE RESPEITADAS AS

REGRAS DEFINIDAS E DISPONIBILIDADE SISTÊMICA DA COMPANHIA AÉREA.

Limite: Sem limite para a utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas

Âmbito: Brasil e Exterior.

4.4. Localização de Bagagem

Caso a bagagem do **Usuário** seja extraviada durante o transporte, sob a responsabilidade da Companhia Aérea, a **Central de Assistência** fornecerá a orientação para sua localização.

Para utilizar este serviço, o **Usuário** deverá informar, à **Central de Assistência**, o número do PIR (*Personal Irregularity Report* / Formulário de Irregularidade), fornecido pela Companhia Aérea.

O prazo máximo para a busca da bagagem extraviada será de 30 (trinta) dias após a notificação à **Central de Assistência**.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do contrato de seguros.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito: Brasil e Exterior.

4.5 Concierge (Reserva em Restaurantes, Shows ou Compra de Ingressos)

Durante o período da viagem, o **Usuário** poderá solicitar a **Central de Assistência** a reserva de restaurantes, assim como reserva ou compra de ingressos para shows que acontecerão nos locais de destino e desde que o estabelecimento permita que esse serviço possa ser realizado por terceiros, sempre que previamente solicitado pelo **Usuário**

TODOS OS CUSTOS RELACIONADOS PARA RESERVA OU COMPRA DE INGRESSOS SERÃO DE INTEIRA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Âmbito: Brasil e Exterior.

4.6 “Help Desk” em Tecnologia

Durante a viagem, o **Usuário** poderá acionar a **Central de Assistência** que o auxiliará, por telefone, a solucionar problemas em equipamentos como Notebook, Smartphone (Android, Blackberry e iOS) e Tablets (Android e iOS)

Serviços atendidos:

- a) Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows, MAC OS e Linux;
- b) Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HD's externos e outros similares;
- c) Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador;
- d) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- e) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- f) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se de ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos, etc.);
- g) Suporte à instalação da rede wireless.

O serviço será prestado ao **Usuário** portador de equipamentos comercializados no Brasil.

Limite: Sem limite para a utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento:

Por se tratar de serviço especializado, o Atendimento ao **Usuário** será realizado de Segunda a Sexta-feira das 8:00h às 22:00h e aos sábados das 8:00h às 12:00h, horário de Brasília-DF.

Âmbito: Brasil e Exterior.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) Acessórios e softwares não licenciados (piratas);
- b) Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos acima citados;
- c) Custos de troca ou substituição de qualquer peça, licenças de software e sistema operacional;
- d) Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste regulamento;
- e) Equipamentos com idade superior a 06 (seis) anos de fabricação;
- f) Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- g) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites descritos neste regulamento.

4.7. Transmissão de Mensagens Urgentes

Em caso de eventos relacionados neste Regulamento, o Usuário poderá solicitar a **Central de Assistência** o envio de mensagens para avisar seus parentes ou pessoa designada sobre seu estado de saúde e localização.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito: Brasil e Exterior.

4.8. Informações sobre Formalidade de Embarque do Menor ou Idoso Desacompanhado

Se o Usuário durante a viagem, por lesão ou doença não possuir condições físicas para acompanhar o embarque de um menor de 18 (dezoito) anos ou de um idoso, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a **Central de Assistência** fornecerá as informações necessárias para o embarque destes acompanhantes.

Limite: Sem limite para a utilização durante a vigência do certificado de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito: Brasil e Exterior.

4.9. Traslado de Executivo

Se o Usuário for impedido de prosseguir com sua viagem de negócios, devido à internação médica, desde que decorrente devido a acidente ou doença a **Central de Assistência** providenciará uma passagem aérea, classe econômica, sujeita à disponibilidade de assento, para outro funcionário designado pela empresa a fim de substituí-lo na atividade profissional.

Para a utilização deste serviço, será necessário o envio, à Central de Assistência, do comprovante de internação médica ou do laudo médico do Usuário.

Limite: Passagem aérea, classe econômica, sendo 01(uma) utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito: Brasil.

5. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Serviços contratados diretamente pelo Usuário;
- b) Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso do Usuário;
- c) Despesas superiores aos serviços prestados pela Central de Assistência, contratadas diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização;
- d) Atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causados por má-fé;
- e) Todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Usuário.

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, CPF ou número do Contrato de seguro.

Central de Assistência

4002 7196 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800- 775 7196 (demais localidades).

SAC

0800 112 8000 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 S.A. 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.