

## 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.

**1.3 Atos Violentos:** Roubos, agressões físicas, sequestro ou tentativa de sequestro, desde que comunicados à autoridade policial.

## 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 Vítima de Crime 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. Transporte Médico Inter-Hospitalar

Em caso de internação do Usuário devido a ocorrência de Atos Violentos e se a equipe médica da clínica ou hospital em que estiver sendo atendido o Usuário declarar, por meio de relatório médico, que não há recursos materiais ou humanos (condições) para proceder ao

tratamento necessário, a **Central de Assistência** providenciará o meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), até a clínica ou hospital mais próximo que tenha condições de atender o Usuário.

### Situação envolvendo risco de morte:

Caso haja risco de morte, o Usuário deverá sempre providenciar a transferência em caráter emergencial para um hospital adequado, próximo ao local do evento, pelos meios apropriados e imediatos, devendo, então, contatar a Central de Atendimento da **Central de Assistência** antes de deixar o centro hospitalar, a fim de prestar as informações adequadas o mais rápido possível. A **Central de Assistência** será responsável pela prestação dos serviços previstos somente a partir do contato por parte do Usuário ou de seu representante com a **Central de Assistência** indicada neste regulamento.

### Atendimento em Situações de Urgência e/ou Emergência:

Assistência médica em situações de urgência/emergência será providenciada no menor prazo possível a partir da comunicação do Usuário com a **Central de Assistência**.

**Limite:** Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção por vigência do contrato seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas

### 4.2. Transporte para Retorno a Residência Habitual após Alta Hospitalar

No caso de o Usuário ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, decorrente de Atos Violentos com posterior alta hospitalar e não apresentar condições para retornar a sua Residência Habitual como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a **Central de Assistência** providenciará o retorno do Usuário pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

**NOTA:** O médico-regulador da **Central de Assistência**, habituado a coordenar transporte por doença ou lesão, inclusive aéreo, durante as 24 horas do dia, definirá, em conjunto com o médico que assiste o paciente, qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do Usuário, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

Caso a opinião do médico da **Central de Assistência** seja divergente do médico do Usuário, prevalecerá a opinião do médico do Usuário, condicionada a apresentação de uma declaração assinada pelos familiares ou acompanhantes do Usuário e seu médico, nos padrões definidos pela **Central de Assistência**, onde os mesmos assumem os riscos de transporte apontados pelo médico da **Central de Assistência**.

**Limite:** Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato de seguro.

**Franquia Quilométrica:** Este serviço estará disponível na ocorrência de eventos cobertos nos itens 4.1 e 4.2, desde que o Usuário esteja a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância da sua Residência Habitual.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **4.3. Transporte do Usuário por Interrupção da Viagem devido ao Falecimento de Familiar**

Caso necessário o interrompimento da viagem do Usuário devido ao falecimento do seu cônjuge ou parentes até 2º grau (pais, filhos, irmãos, avós e netos) decorrentes a Atos Violentos, a **Central de Assistência** disponibilizará ao Usuário um transporte em linha regular (classe econômica) até o local do sepultamento, desde que, ocorrido fora do município da viagem.

**Limite:** Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção por vigência do contrato seguro.

**Franquia Quilométrica:** Este serviço estará disponível, desde que o Usuário esteja a mais de

50 km (cinquenta quilômetros) de distância da sua Residência Habitual.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **4.4. Traslado Funerário do Usuário e Transporte dos Acompanhantes**

No caso de morte do Usuário, decorrente a Atos Violentos, a **Central de Assistência** tratará das formalidades para o traslado do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local do sepultamento, incluindo-se as despesas para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A **Central de Assistência** garante também as despesas com o transporte do(s) acompanhante(s), sendo este cônjuge ou parentes até 2º grau (pais, filhos, irmãos, avós e netos) até sua(s) residência(s) ou até o local de sepultamento.

**Limite:** Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção por vigência do contrato de seguro.

**Franquia:** Este serviço estará disponível, desde que o Usuário esteja a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância da sua Residência Habitual.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **4.5. Transmissão de Mensagens Urgentes**

A **Central de Assistência** garante a transmissão de mensagens urgentes, realizadas por telefone, do Usuário desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas neste regulamento.

**Limite:** Sem limite para transmissão de mensagens durante a vigência do contrato seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **4.6. Envio de Chaveiro Automotivo por Perda das Chaves em Decorrente de Atos Violentos**

Se o Veículo do Usuário não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda das chaves em

decorrência de Atos Violentos, a **Central de Assistência** enviará um chaveiro para as providências necessárias, sempre que esteja em Território Nacional.

**Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais.**

Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro ao local onde se encontra o Veículo do Usuário bem como, quando necessário, uma cópia da chave do Veículo.

**Nota:** Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

**Limite:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção por vigência do contrato seguros.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **4.7. Informações em Caso de Perda de Documentos em Decorrência de Atos Violentos**

No caso de perda ou roubo de documentos em decorrência de atos violentos, a **Central de Assistência** fornecerá ao Usuário informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários ao prosseguimento da viagem.

**Limite:** Sem limite para informações durante a vigência do contrato seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **4.8. Transporte do Usuário em Decorrência de Atos Violentos.**

Na ocorrência de Atos Violentos contra o Usuário onde não haja condição de retorno para sua Residência Habitual ou local onde estiver

hospedado, devido a roubo ou furto de veículo, documentos pessoais e/ou carteira, a **Central de Assistência** providenciará um transporte até o local indicado pelo Usuário.

Caso o Usuário queira registrar o Boletim de Ocorrência (B.O.), a **Central de Assistência** se responsabilizará somente por seu transporte até a delegacia de polícia mais próxima do local do evento.

**Limite:** Limitando a uma única utilização do transporte de linha regular determinado pela **Central de Assistência** sendo para o retorno à Residência Habitual ou hotel onde se encontre hospedado.

**Franquia Quilométrica:** Este serviço estará disponível, desde que o Usuário esteja a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância da sua Residência Habitual.

**Horário de atendimento:** 24 horas

### **5. EXCLUSÕES**

**Não serão concedidas as seguintes prestações:**

- a) **Serviços contratados diretamente pelo Usuário;**
- b) **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência, ou ainda, contratados diretamente pelo Usuário;**
- c) **Evoluções naturais e complicações de doenças preexistentes.**
- d) **As consultas não relacionadas com as atividades lícitas do Usuário;**
- e) **As consultas não vinculadas aos serviços previstos neste regulamento.**
- f) **As consultas ou pedidos de orientação sobre práticas ilegais ou antiéticas ou sobre formas de lesar pessoas ou entidades públicas ou privadas;**

### **6. COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento pelo telefone indicado

abaixo, informando seu nome completo e 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 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) Se o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Se o contrato de seguro for cancelado.