

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

MAPFRE VIDA VOCÊ MULTIFLEX

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

TELEFONES DE EMERGÊNCIA – 24H, 7 DIAS POR SEMANA

0800 775 7196 (Brasil)

55 11 4689 5519 (Exterior)

Para acionar os serviços de Decessos (Funeral), Assistência à Pessoa ou Desconto em Medicamentos 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) SEGURADO:

Entende-se por Segurado, no caso de pessoas físicas, o titular da Apólice de Seguros administrada pela **MAPFRE Vida S.A.** desde que tenham residência habitual no Brasil.

B) BENEFICIÁRIO:

B.1) O cônjuge, ascendentes e descendentes em primeiro grau do Usuário, sempre que convivam com ele e sejam seus dependentes conforme legislação do IR.

B.2) Para as garantias de Assistência a Recolocação Profissional – não haverá beneficiário para essa modalidade que será prestada exclusivamente ao Segurado.

C) VEÍCULO ASSISTIDO:

Entende-se por VEÍCULO ASSISTIDO, os veículos de propriedade do Usuário e/ou Pessoa Usuária designado pela **MAPFRE Vida S.A.** desde que não seja destinado ao transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, com ou sem condutor, ou peso máximo autorizado superior a 3.500kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha 04 (quatro) rodas. Com até 10 (dez) anos de fabricação.

FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere às 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.

No que se refere aos serviços de **Recolocação Profissional**, exclusivo para o Segurado estender-se-á ao TERRITÓRIO NACIONAL e desde que respeitadas as condições deste anexo e observadas as exclusões deste contrato.

No que se refere aos serviços de **Assistência ao Veículo**, estender-se-á ao TERRITÓRIO NACIONAL, REPÚBLICA ARGENTINA, URUGUAI, PARAGUAI E CHILE.

No que se refere aos serviços a **Residência**, estender-se-á ao TERRITÓRIO NACIONAL.

A duração das garantias dos serviços de assistência aqui descritos fica limitada à vigência da apólice do seguro ofertada pela **MAPFRE Vida S.A.** ao Segurado e/ou Beneficiário da qual é adicional.

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 o Usuário fique hospitalizado por um período superior a 5 (cinco) dias e estiver desacompanhado, 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 à perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a empresa terceirizada assessorará o segurado 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 o USUÁRIO esteja atrasado, 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, o USUÁRIO 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, o USUÁRIO 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 o USUÁRIO, durante a viagem, sofrer algum acidente pessoal ou doença, 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

O USUÁRIO 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.

ARTIGO 2 - ASSISTÊNCIA VEÍCULO

A assistência relativa aos Veículos Assistidos abrange a modalidade prevista neste artigo, que serão prestadas conforme descrito abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A) REBOQUE OU TRANSPORTE DO VEÍCULO ASSISTIDO

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular, por pane, a empresa terceirizada arcará com os gastos do reboque ou transporte do veículo assistido até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha do Segurado e/ou Beneficiário.

O limite máximo deste gasto é o equivalente a R\$ 200,00 (duzentos reais), por evento limitado a 3 (três) eventos por ano.

Sempre que tecnicamente possível à empresa terceirizada, providenciará o reparo no local, arcando com os serviços de mão-de-obra, obedecendo ao limite acima, cabendo ao Segurado arcar com as despesas das peças a serem trocadas.

ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

As assistências relativas à Residência Assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A) 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, sendo uma intervenção ao ano.

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

Nota: Estão excluídos desta cobertura o reparo de: 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.

B) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA OU ROUBO DAS CHAVES

Se devido à ocorrência de perda ou roubo de chaves, o Segurado não puder entrar na Residência Assistida, não havendo alternativa viável para fazê-lo, a empresa terceirizada enviará um chaveiro até a residência para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 80,00 (oitenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas e guarda-roupas da Residência Assistida.

C) 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 à mesma, com danificação da(s) fechadura(s), a empresa terceirizada assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

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

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

D) SERVIÇO DE FAXINEIRA

Em caso de hospitalização por acidente pessoal do Segurado ou seu cônjuge, prescrita por médico e decorrente de eventos amparados neste Anexo, sempre que o período de hospitalização seja superior a 7 (sete) dias, a empresa terceirizada assumirá os gastos com uma faxineira por um período máximo de 10 (dez) dias, limitado a R\$ 50,00 (cinquenta Reais) por dia, estando limitada a uma intervenção por ano.

EXCLUSÃO

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

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Segurado e/ou Beneficiário, sem prévio consentimento da empresa terceirizada, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado ou Beneficiários.
- c) Assistência derivada da morte por suicídio, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo.
- d) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica.
- e) Despesas e/ou 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.
- f) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do Segurado ou Beneficiários, bem como, a participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade.
- g) Assistência derivadas de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido.
- h) Assistência ao carona transportado gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do Veículo Assistido.
- i) Assistência ao Usuário ou Beneficiários 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.
- j) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.
- k) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário e/ou Beneficiário.
- l) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo usuário ou por terceiros.

2 - Excluem-se ainda das prestações e coberturas da empresa terceirizada, as derivadas dos seguintes fatos:

- 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.

3 - Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário e/ou Beneficiário, causadas por má fé.

COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Segurado e/ou Beneficiários solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome e número do CPF, número da apólice, 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) Segurado e/ou Beneficiários causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) Segurado e/ou Beneficiários omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

ARTIGO 4 - RECOLOCACAO PROFISSIONAL

A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o responsável financeiro do aluno, ou seja, pessoa física que assinou o contrato responsabilizando-se pelo menor matriculado na unidade escolar.

B) DEMISSÃO SEM JUSTA CAUSA:

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

Nota: Os serviços referentes à Recolocação Profissional não serão prestados aos Usuários Demitidos 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 Recolocação Profissional, 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 aos serviços de Assistência Recolocação Profissional, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos TERRITÓRIO NACIONAL.
- b) A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará exclusivamente durante a vigência deste Contrato.

GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL

Os serviços de assistência referentes à recolocação profissional abrangem as modalidades previstas neste artigo, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

Todos os serviços serão realizados através da utilização da WEB/Internet.

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 6 meses no último emprego
- Cópia do contrato de prestação de serviços juntamente com a rescisão contratual ou declaração da empresa contratante informando a rescisão do Usuário e cópia das guias de recolhimento do INSS, referentes ao período do contrato.

Nota: A empresa terceirizada é responsável pela disponibilização de uma senha de acesso ao site para o usuário 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 os serviços oferecidos.

Também estão incluídos nesta cobertura:

- a) **Avaliação e/ou elaboração de currículo:** realizado através de um Consultor especializado, direcionando o currículo do usuário para a área de maior afinidade profissional.
- b) **Limite:** 01 utilização por ano de vigência.
- c) **Avaliação e/ou elaboração da carta de apresentação:** Elaboração ou revisão da Carta de Apresentação, com sugestões de melhorias.
- d) **Limite:** 01 utilização por ano de vigência.
- e) **Breve orientação Profissional – Psicológica:** Identificação de potencialidades e competências do profissional, além de seus pontos fortes e fracos.
- f) **Limite:** 01 utilização por ano de vigência.
- g) **Orientação para Entrevistas:** como enfrentar uma entrevista, abordando o aspecto comportamental, sua postura corporal, roupas apropriadas, principais perguntas efetuadas e principais dúvidas pessoais.
- h) **Limite:** 01 utilização por ano de vigência.
- i) **Assessoria ao Auxílio Recolocação:** Mailing contendo informações das empresas e consultorias de Recursos Humanos nas principais capitais brasileiras, para envio do Currículo.
- j) **Limite:** 01 mailing por ano de vigência.
- k) **Nota: Assessoria Profissional** – providências necessárias para apoio ao usuário, obedecida à carência de 60 (sessenta) dias da data da inclusão do usuário no contrato.
- l) **Limite:** 01 utilização por ano de vigência.
- m) **Praticando o Networking:** Orientação ao usuário de como utilizar sua rede de contatos

pessoais e profissionais.

- n) **Limite:** 01 utilização por ano de vigência.
- o) **Oportunidade de Vaga:** Disponibilização de informações sobre vagas de trabalho de acordo com o perfil curricular do usuário.

Para a utilização deste serviço, o Usuário 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 consecutivos e ininterruptos.

Os seguintes serviços também estão incluídos neste item.

- Aviso via “e-mail” diário, de novas vagas correspondentes ao perfil do Usuário.
- Serviço por “click” e envio de currículo para vagas selecionadas pelo Usuário.
- Consultor virtual para esclarecimentos e orientação ao Usuário.

Nota: Os serviços supracitados neste item estarão disponíveis por um período de 3 (três) meses consecutivos e ininterruptos.

- p) **Cursos de Atualização Profissional:** acesso ao usuário para esclarecimentos de dúvidas pessoais. Temas: “Auto Gestão de Administração do Tempo”, “Qualidade no Atendimento”, “Como realizar reuniões, palestras e apresentações em grupo” e “Liderança e Motivação de Equipes”, além de outros temas.

Limite: 01 curso por ano de vigência.

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

Nota 2 – Renovação do período de permanência do currículo: Caso o Usuário permaneça desempregado, após o período de 3 (três) meses da colocação de seu currículo no sistema de recolocação profissional, previsto nessa garantia, e se esse, desejar renovar, por mais 3 meses, será de sua inteira responsabilidade o pagamento da taxa negociada com o prestador de serviços (Catho).

Esse custo deverá ser pago diretamente ao prestador de serviços (Catho).

A empresa terceirizada, no que se refere aos custos mencionados nesta nota 2, não se responsabilizará por qualquer tipo de pagamento.

Nota 3 – A empresa terceirizada e **GRUPO CATHO** não garantem a recolocação do Usuário apenas disponibilizará os serviços descritos nesse artigo.

EXCLUSÕES

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

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da empresa

terceirizada.

b) Serviços solicitados por Usuários demitidos por justa causa, que pediram demissão ou aqueles que participaram de programas de incentivo à demissão.

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 Usuário causadas por má fé.

RESPONSABILIDADE

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

COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Usuário 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 o Usuário 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) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.

b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

ARTIGO 5 - ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

PLANO INDIVIDUAL

Entende-se por Usuário, a pessoa física, residente e domiciliado no Brasil, que contrata a Assistência Decessos.

CARÊNCIA

O período de carência será de 30 (trinta) dias, contados a partir das 24 horas do dia do pagamento do prêmio total ou da primeira parcela, desde que a proposta de adesão tenha sido aceita. Este prazo de carência não será aplicado se o falecimento do Usuário ocorrer em consequência de um acidente, entendendo-se como tal o produzido por uma causa violenta, súbita, externa e alheia à vontade do Usuário.

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 Usuário 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 Usuários.

GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA AO REPATRIAMENTO

Os serviços a serem prestados "POST-MORTEM" aos Usuários abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestados com as condições aqui estabelecidas, desde que:

- a) respeitados integralmente os artigos, deste anexo.
- b) o Usuário não tenha optado pelo recebimento da importância segurada.

A) REPATRIAMENTO DO USUÁRIO

No caso de falecimento do Usuário, 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.

Limite: Sem limite.

EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato e nas exclusões nas condições ofertadas pela MAPFRE Vida S.A., não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas praticadas pelo Usuário;

- 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 à 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 Usuários;
- e) Qualquer atendimento de assistência a falecimentos, seja traslado de corpos, seja assistência a sepultamento ou cremação, quando os familiares do Usuário 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 do Usuário Falecido, os quais não são relacionados ao repatriamento do corpo do Usuário.

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

COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário 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.

CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

ARTIGO 6 - ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR PLANO I

A) USUÁRIO:

PLANO FAMILIAR

Entende-se por Usuário, além do contratante da Assistência Decessos, os seus dependentes cônjuge e filho(s), este(s) assim definidos de acordo com a legislação do Imposto de Renda.

Definição “Legislação IR (Imposto de Renda)”

Entende-se por legislação IR “Imposto de Renda”

- Filhos menores de 21 anos;
- Filhos maiores de 21 anos e que sejam considerados dependentes conforme legislação de IR, ou seja, que estejam cursando um grau superior com até 24 anos;
- Filhos que sejam deficientes físicos e mentais – Sem limite de idade.

CARÊNCIA

O período de carência será de 30 (trinta) dias, contados a partir das 24 horas do dia do pagamento do prêmio total ou da primeira parcela, desde que a proposta de adesão tenha sido aceita. Este prazo de carência não será aplicado se o falecimento do Usuário ocorrer em consequência de um acidente, entendendo-se como tal o produzido por uma causa violenta, súbita, externa e alheia à vontade do Usuário.

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 Usuário 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 Usuários.

GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA AO REPATRIAMENTO

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

- a) respeitados integralmente os artigos, deste anexo.
- b) o Usuário não tenha optado pelo recebimento da importância segurada.

A) REPATRIAMENTO DO USUÁRIO

No caso de falecimento do Usuário, 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.

Limite: Sem limite.

EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato e nas exclusões nas condições ofertadas pela MAPFRE Vida S.A., não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas praticadas pelo Usuário;

- 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 Usuários;
- e) Qualquer atendimento de assistência a falecimentos, seja traslado de corpos, seja assistência a sepultamento ou cremação, quando os familiares do Usuário 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 do Usuário Falecido, os quais não são relacionados ao repatriamento do corpo do Usuário.

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

COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário 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.

CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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