

## REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Entende-se por Assistência Domiciliar os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

**O PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ACIMA DESCRITOS.**

### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

**a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

**b) DEPENDENTE (do titular do Regulamento de Assistência):**

Seu cônjuge; seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; seus filhos inválidos, assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

**c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

**d) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:**

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

**e) USUÁRIO:**

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

### ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será o período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

## ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

**Os Usuários terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar – Serviços de Assistência Emergenciais à Residência Assistida em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:**

Em todas as cidades para os serviços de (número dos itens conforme serviços abaixo mencionados):

**5.1** – Chaveiro;

**5.2** – Eletricista;

**5.3** – Encanador;

**5.4** – Desentupimento;

**Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.**

## ITEM 5 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

**Os serviços de Assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário ou seu Dependente com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.**

**Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE.**

### 5.1. CHAVEIRO

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

**Nota:** Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale). Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:**

- a) **DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA E/OU TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) **DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- c) **FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

## **5.2. ELETRICISTA**

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

**Nota:** Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Nota2:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Limite:** Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **5.3. ENCANADOR**

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário, tanques e registro, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

**Nota:** Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos na Residência Assistida. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:**

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;
- d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.

#### **5.4. DESENTUPIMENTO**

Na ocorrência de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

**Nota:** Está incluso o serviço de mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais), limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** O Usuário deverá realizar o agendamento prévio com no mínimo 48h de antecedência. O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:**

- a) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- b) ESGOTAMENTO DE FOSSA SÉPTICA E O DESENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS.

#### **ITEM 6- CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do Canal de Atendimento de Assistência, o

comparecimento do profissional encaminhado pela **MAPFRE Assistência** será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **MAPFRE Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

## **ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:**

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;**
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- f) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;**
- g) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR**
- h) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAPFRE ASSISTÊNCIA**
- i) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(ÑS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

**EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA MAPFRE 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 DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.**

**FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.**

## **ITEM 8 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA**

A **MAPFRE Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

**Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pela MAPFRE Assistência, principalmente considerando os serviços de desentupimento.**

## **ITEM 9 – COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

### **Canal de Atendimento de Assistência**

0800 727 3063

## **ITEM 12 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a)** O Usuário ou seu Dependente comprovadamente, após a análise da **MAPFRE Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b)** O Usuário ou seu Dependente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c)** Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

## **ASSISTÊNCIA – PET STANDARD**

Entende-se por assistência **Pet Standard**, os serviços abaixo descritos prestados ao Animal Assistido.



**O PRESENTE É UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PARA SITUAÇÕES ESPECÍFICAS E PONTUAIS, COM LIMITES, TANTO DE INTERVENÇÃO, QUANTO DE VALOR.**

## **ITEM 1 – DEFINIÇÕES**

**a) ACIDENTE:**

Entende-se por Acidente, o evento com data caracterizada e específica, exclusivo e diretamente externo involuntário, súbito, violento, e causador de Lesão, estando excluídas desse conceito quaisquer lesões repetitivas e/ou decorrentes de esforços repetitivos ou de microtraumas.

**b) ANIMAL ASSISTIDO:**

Entende-se por Animal Assistido, somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua Residência Habitual e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.

**c) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

**d) CLÍNICA VETERINÁRIA:**

As Clínicas Veterinárias são estabelecimentos da Rede Cadastrada destinados ao atendimento do Animal Assistido, sob a responsabilidade técnica e presença de Médico Veterinário.

**e) DOENÇAS PREEXISTENTES:**

Entende-se por Doenças Preexistentes, qualquer doença ou dano decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à contratação do serviço de assistência.

**f) LESÃO:**

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de Acidente.

**g) MÉDICO VETERINÁRIO:**

Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

**h) REDE CADASTRADA:**

É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais veterinários, indicados para atendimento do Animal Assistido.

**i) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

O presente documento que discrimina os serviços de assistência – **Pet Standard**, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

**j) RESIDÊNCIA HABITUAL:**

Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

**k) USUÁRIO:**

Entende-se por Usuário, a pessoa física titular do Regulamento de Assistência, desde que tenha Residência Habitual no Brasil.

## **ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será o período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

## **ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL**

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência **Pet Standard** previstos nos **itens 4** serão destinados da seguinte forma:

Somente nas capitais brasileiras:

- 4.1.** Assistência Funeral Coletivo;
- 4.2.** Traslado Funeral.

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência **Pet Standard** previstos nos **itens 5** serão destinados da seguinte forma:

Somente em território nacional para os serviços de:

- 5.1.** Agendamento de Consulta Veterinária;
- 5.2.** Serviço de Leva e Traz;
- 5.3.** Serviço de Home Care;
- 5.4.** Informações de Viagem;
- 5.5.** Indicações de Hotéis para Pet;
- 5.6.** Informações sobre vacina;
- 5.7.** Aplicação de Vacina em Domicílio;
- 5.9.** Serviço de Apoio à Localização do Pet Desaparecido;
- 5.10.** Transporte do Animal assistido;
- 5.11.** Transporte e Estadia em Hotel;
- 5.13.** Informações sobre Eventos e Exposições de Animais;

Somente nas capitais brasileiras:

- 5.8.** Implantação de Chip;
- 5.12.** Informações de Serviços Veterinários;
- 5.14.** Envio de Ração em Domicílio;

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

## **ITEM 4 – DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS A SEREM PRESTADOS – PET STANDARD**

**Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário com o Canal de Atendimento**



de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, **EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

#### **4.1. ASSISTÊNCIA FUNERAL COLETIVO**

No caso de óbito do Animal Assistido, o Usuário deverá contatar a **MAPFRE Assistência** para solicitar o serviço de assistência Funeral Coletivo.

Os serviços da assistência funeral são fornecidos por profissionais da Rede Cadastrada conforme disponibilidade local para a cremação do animal de estimação.

Todas as informações e procedimentos serão fornecidos pelo profissional ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade do envio de documentações para a conclusão do serviço.

**Importante:** Estão inclusos no serviço de assistência Funeral Coletivo, a urna de remoção, o transporte funeral (desde que a cremação seja realizada dentro do município da Residência Habitual do Usuário) e o certificado de cremação.

**Nota 1:** Será necessário verificar a legislação do município para o procedimento de cremação. Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, ocorrerá o recolhimento do Animal Assistido, sendo realizados os devidos trâmites, conforme a legislação do município.

**Nota 2:** Em caso de cremação coletiva, não serão disponibilizadas as cinzas do Animal Assistido.

**Limite:** R\$ 1.000,00 (mil reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTARÃO EXCLUÍDOS:**

- a) **ACONTECIMENTOS OU CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU SACRIFÍCIO INDUZIDO E LESÃO NO ANIMAL ASSISTIDO CAUSADO PELO USUÁRIO.**

#### **4.2. TRASLADO FUNERÁRIO**

Em caso de óbito do Animal Assistido, a **MAPFRE Assistência** disponibilizará o transporte do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de

inumação no Brasil, incluindo-se os gastos com o fornecimento da urna necessária para a este transporte, desde que contratado o serviço **4.1. Assistência Funeral Coletivo**.

**Importante:** Estão inclusos no serviço de traslado funerário dentro e fora do município de moradia habitual no Brasil até o local de sepultamento ou cremação.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) a contar do local a ser retirado o corpo do Animal Assistido até o local do sepultamento ou cremação. Qualquer valor que exceda o limite contratado será de integral responsabilidade do Usuário e deverá ser pago diretamente ao prestador. Limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **ITEM 5 – DOS SERVIÇOS CONVENIÊNCIA A SEREM PRESTADOS – PET**

**Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.**

**Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

### **5.1. AGENDAMENTO DE CONSULTA VETERINÁRIA**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** realizará o agendamento de consulta veterinária para o Animal Assistido em Clínica Veterinária mais próxima da Residência Habitual do Usuário, desde que não caracterize atendimento emergencial.

**Nota 1:** Os custos com a consulta veterinária e demais despesas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 2:** O horário agendado dependerá da disponibilidade da Clínica Veterinária.

**Nota 3:** Não será de responsabilidade da **MAPFRE Assistência** qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão, agravamento ou doença causada por profissionais ou Médicos Veterinários, bem como Clínicas veterinárias.

**Importante:** O Usuário deverá agendar o serviço de leva e traz com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, deverá realizar o cancelamento com até 02 (duas) horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Limite:** Sem limite monetário, limitado 02 (duas) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

## 5.2. SERVIÇO DE LEVA E TRAZ

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** agendará o serviço de leva e traz do Animal Assistido até o local indicado pelo Usuário, como Clínicas Veterinárias, banho e tosa e hotel.

**Nota1:** O Usuário deverá agendar o serviço de leva e traz com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

**Nota2:** Este serviço contempla apenas o transporte Leva e Traz, demais custos, serão de responsabilidade do Usuário.

**Nota 3:** Para transportar o Animal Assistido, é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

**Importante:** Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos) reais, considerando ida e volta, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

## 5.3. SERVIÇO PET HOME CARE

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** agendará o serviço de pet home care, que consiste no atendimento de Médico Veterinário do Animal Assistido na Residência Habitual do Usuário, desde que não caracterize atendimento emergencial.

**Nota 1:** Caso o Usuário precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com 02 (duas) horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.

**Nota 2:** Os custos com a consulta veterinária e demais despesas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Importante:** Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

**Limite:** 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Agendamento e Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

#### 5.4. INFORMAÇÕES EM CASO DE VIAGEM

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** fornecerá o número de telefone para que o Usuário possa solicitar as informações necessárias para viagens com o seu Animal Assistido. A **MAPFRE Assistência** auxiliará com os contatos de:

- Clínica Veterinária para avaliação e atestado de saúde do Animal Assistido;
- Indicação de Pet Shop para compra de bolsa ou caixa de transporte;
- Telefone de companhias aéreas para auxílio quanto às regras de transporte do Animal Assistido bem como o custo de passagens e peso máximo permitido.

**Nota:** A **MAPFRE Assistência** se limitará apenas em fornecer os contatos dos números de telefones listados acima, sendo de total responsabilidade do Usuário, todo e qualquer custo relacionado a viagem do Animal Assistido.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

#### 5.5. INDICAÇÃO DE HOTÉIS PET

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** poderá indicar e agendar hotéis para o Animal Assistido, considerando as condições estabelecidas abaixo:

- Solicitar o agendamento com mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, ficando a **MAPFRE Assistência** isenta da responsabilidade em caso de indisponibilidade de vagas nas datas escolhidas pelo Usuário;
- Os agendamentos serão realizados quando houver disponibilidade de vagas e de acordo com o horário de atendimento do estabelecimento;
- O animal Assistido deverá estar em dia com as vacinas e estar munido da carteirinha no momento da hospedagem.

**Nota 1:** Serão de inteira responsabilidade do usuário, os custos com as diárias e alimentação do Animal Assistido.

**Nota 2:** O Usuário deverá verificar com o hotel, as condições e regras pré-estabelecidas para hospedagem do Animal Assistido, isentando assim, quaisquer responsabilidades da **MAPFRE Assistência**.

**Limite:** Sem limite monetário e de indicação durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

## 5.6. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** disponibilizará por meio do Médico Veterinário da Clínica Veterinária informações básicas por telefone, exclusivamente referentes à:

- ✓ Vacinas necessárias ao Animal Assistido (conforme a carteira de vacinação);
- ✓ Época para aplicação; e
- ✓ Locais e datas de vacinação pública.

**Nota1:** Será de responsabilidade do Usuário, fornecer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico, todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

## 5.7. APLICAÇÃO DE VACINA EM DOMICÍLIO

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** acionará a sua Rede Cadastrada para que um Médico Veterinário possa se dirigir à Residência Habitual e então aplicar a vacina especificada pelo Usuário no Animal Assistido, desde que já tenha sido prescrita por profissional habilitado.

**Nota 1:** O custo da aplicação e da vacina será de responsabilidade do Usuário, devendo este ser pago diretamente à Clínica Veterinária na data e local do evento.

**Nota 2:** Caso o Usuário ou o representante por ele indicado não esteja presente na Residência Habitual para receber o profissional, a visita será considerada como intervenção utilizada.

**IMPORTANTE:** Serviço realizado por meio de agendamento prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

**Limite:** R\$ 80,00 (oitenta reais) referente à taxa de deslocamento do profissional, limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas.

## 5.8. IMPLANTAÇÃO DE CHIP

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** indicará uma Clínica Veterinária para a implantação de um microchip de identificação no Animal Assistido, que será realizada por um Médico Veterinário.

**Este serviço inclui ainda o cadastro dos dados do Animal Assistido no banco de dados SIRAA (Sistema de Identificação e Registro de Animais da América Latina).**

O microchip para animais contém um código exclusivo e inalterável que transmite informações específicas do Pet.

**Nota 1:** O custo do microchip e da implantação no Animal Assistido será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**IMPORTANTE:** Serviço realizado por meio de agendamento prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

**Limite:** 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

## 5.9. SERVIÇO DE APOIO À LOCALIZAÇÃO AO PET DESAPARECIDO

Caso a **MAPFRE Assistência** seja notificada da localização do Animal Assistido desaparecido, que através de um terceiro o tenha encontrado e realizado sua identificação em uma Clínica Veterinária, por meio das informações contidas no microchip implantado no Animal Assistido, a **MAPFRE Assistência** comunicará imediatamente o Usuário.

**Nota:** Este serviço só poderá ser acionado caso o Usuário informe previamente o Canal de Atendimento de Assistência acerca do desaparecimento do Animal Assistido.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.



## 5.10. TRANSPORTE DO ANIMAL ASSISTIDO

Após utilizar o serviço de apoio à localização do Pet, a **MAPFRE Assistência** disponibilizará um meio de transporte para o Usuário ou pessoa por ele indicada, para recuperar o Animal Assistido quando assim este não puder fazê-lo.

O transporte será da Clínica Veterinária em que esteja o Animal Assistido até a Residência Habitual do Usuário.

**Nota 1:** O meio de transporte mais adequado será definido pela **MAPFRE Assistência**.

**Nota 2:** Para transportar o Animal Assistido, é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

**Limite:** Até 150,00 (cento e cinquenta reais) intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 5.11. TRANSPORTE E ESTADIA EM HOTEL

Em caso de hospitalização do Usuário devido à lesão ou doença, devidamente comprovada por laudo médico, a **MAPFRE Assistência** providenciará o transporte de ida e volta do Animal Assistido, bem como a estadia do Animal Assistido em um hotel para animais da Rede Cadastrada, mais próximo da Residência Habitual do Usuário.

**Nota 1:** O Hotel Veterinário somente aceita animais devidamente vacinados e que tenham carteira de vacinação, comprovando que de fato tomaram todas as doses necessárias.

**Nota 2:** O Usuário deverá encaminhar à **MAPFRE Assistência** o laudo médico comprovando a sua hospitalização.

**Nota 3:** O meio de transporte mais adequado será definido pela **MAPFRE Assistência**.

**Nota 4:** Caso necessário um número maior de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Limites:** Até 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência, sendo:

- **Transporte:** Considerar o Hotel Veterinário mais próximo sendo dentro de um raio de até 50 km (cinquenta quilômetros) de distância da Residência Habitual do Usuário.
- **Estadia:** Até 04 (quatro) diárias, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por diária do Animal Assistido.

**Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 5.12. INFORMAÇÕES DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS ÚTEIS

Caso seja necessário, o Usuário poderá entrar em contato com o Canal de Atendimento de Assistência para obtenção de informações e localização dos serviços veterinários úteis mais próximos, tais como:

- ✓ Passeador de cães (Dog Walkers);
- ✓ Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- ✓ Fisioterapia e Acupuntura;
- ✓ Terapia Reiki para animais.
- ✓ Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Cadastrada ou não;
- ✓ Prontos-socorros de animais;
- ✓ Adestramento de cães;
- ✓ Pet shop;
- ✓ Banho e tosa;
- ✓ Hotéis para animais;
- ✓ Laboratórios veterinários;
- ✓ Farmácia;
- ✓ Associações de animais;
- ✓ Serviço de transporte de animais.

**Nota 1:** Os custos com quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 2:** A **MAPFRE Assistência** não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados acima, próximos a Residência Habitual do Usuário.

**Nota 3:** A **MAPFRE Assistência** não se responsabilizará pelos profissionais indicados.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas.

## 5.13 INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** disponibilizará, por meio de consulta telefônica, informações referentes a eventos e exposições de animais que estejam ocorrendo em qualquer localidade em território nacional.

As informações serão relacionadas a endereços, telefones de contato, horário de funcionamento e preços de inscrição para os eventos consultados.

**Nota 1:** Só serão fornecidas informações de eventos regulamentados e pertencentes ao calendário oficial de exposições.

**Nota 2:** A **MAPFRE Assistência** não se responsabilizará por qualquer mudança de horários, valores, etc., efetuadas pelos organizadores do evento.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas.

#### **5.14. ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** organizará o envio de ração a sua Residência Habitual para seu Animal Assistido.

É necessário que no momento da solicitação do atendimento o Usuário informe a marca, tipo, peso do produto a ração.

**Importante:** Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) da(s) ração(ões) e taxa de entrega. A entrega e a compra da ração dependerão da disponibilidade do local

**Limite:** Limitado a um raio de 50 (cinquenta quilômetros) de distância da Residência Habitual, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Atendimento:** De segunda à sexta-feira das 08 (oito) horas às 20 (vinte) horas, exceto feriados.

#### **ITEM 6 – EXCLUSÕES GERAIS**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:**

- a) **ATAQUES INDEVIDOS DO ANIMAL ASSISTIDO A TERCEIROS, ASSIM COMO POR QUALQUER DESPESA INCORRIDA POR ELES JUNTO A ESTABELECIMENTOS QUE OS ESTIVEREM ATENDENDO;**
- b) **SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- c) **DESPESAS CORRESPONDENTES A ASSISTÊNCIAS VETERINÁRIAS DESPENDIDAS PELO USUÁRIO ANTES DE SEU CONTATO COM A MAPFRE ASSISTÊNCIA;**

- d) LIMPEZA DE TÁRTARO;
- e) ASSISTÊNCIA A TODA E QUALQUER CONSEQUÊNCIA RESULTANTE DE MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS;
- f) ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO E/OU LESÕES E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO;
- g) ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO VETERINÁRIA;
- h) DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA, COMO POR EXEMPLO REFEIÇÕES, BEM COMO TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA DO HOTEL;

**EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA MAPFRE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:**

- a) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.

**FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.**

## **ITEM 7 – COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do titular do Regulamento de Assistência, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

### **Canal de Atendimento de Assistência**

0800 727 3063

## **ITEM 8 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), o serviço indicado neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a) O Usuário comprovadamente, após a análise da **MAPFRE Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação do serviço aqui descrito; e
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

## **ASSISTÊNCIA - FUNERAL FAMILIAR**

Entende-se por Assistência Funeral Familiar os serviços abaixo descritos prestados em caso de falecimento do titular do Regulamento de Assistência, o seu cônjuge com limite de idade até a data da contratação da Assistência até 74 anos, 11 meses e/ou 29 dias, e filhos menores de 21 (vinte e um) anos de idade, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

## ITEM 1 – DEFINIÇÕES

### a) **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

### b) **CARÊNCIA**

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Assistência Funeral.

### c) **REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA**

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Funeral Familiar, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

### d) **RESIDÊNCIA HABITUAL**

Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

### e) **USUÁRIO**

Entende-se por Usuário, com direito a serviço “POST-MORTEM” no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, o seu cônjuge com limite de idade até a data da contratação da Assistência até 74 anos, 11 meses e 29 dias, e filhos menores de 21 anos de idade e desde que tenham residência habitual no Brasil.

## ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será o período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

## ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere ao serviço de “**Assistência Funeral Familiar**” não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos nos itens:

Para o serviço **6.3 Transporte de responsável para liberação do corpo** haverá franquia quilométrica de 50 Km.

## ITEM 4 – CARÊNCIA

O período de Carência para a prestação do serviço da Assistência Funeral Familiar será de 30 (trinta) dias, contado da data da compra.

## ITEM 5 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o Serviço de “**Assistência Funeral Familiar**” será destinado conforme abaixo:

Somente em Território Nacional:

**6.2** – Assistência Funeral;

**6.3** – Transporte de responsável para liberação do corpo;

Em Território Nacional e no Exterior:

**6.1** – Traslado Funerário.

## ITEM 6 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL AO USUÁRIO

O serviço de Assistência prestado “POST MORTEM” ao Usuário será prestado de acordo com a solicitação prévia, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

**A ASSISTÊNCIA FUNERAL CONSISTE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL NÃO HAVERÁ REEMBOLSO DE QUAISQUER VALORES DE SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

O Responsável pelo acionamento da Assistência Funeral 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.

### 6.1 TRASLADO FUNERÁRIO

No caso de falecimento do Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** tratará das formalidades necessárias para o transporte 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:

- ✓ Falecimento e sepultamento do Usuário, dentro do município de moradia habitual no Brasil.
- ✓ Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil, incluindo-se qualquer lugar do mundo, e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil.
- ✓ Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia habitual no Brasil. Nesse caso, o **Canal de Atendimento de Assistência** arcará com os gastos limitados ao valor que seria dispendido para o traslado até sua moradia habitual no Brasil.

**Limite:**



**Brasil:** Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

**Exterior:** US\$ 20.000,00 (vinte mil dólares).

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 6.2 ASSISTÊNCIA FUNERAL

Em caso de falecimento do usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** garante os gastos de acordo com o limite estipulado para a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação (onde existir esse serviço) que englobem os seguintes itens:

**Urna / Caixão:** Estilo Sextavado, sobre tampo inteiriço, 6 alças argolão ou varão, forração em não tecido, babado em tecido morim branco com renda larga, sobre babado (rendão) branco com 20cm de largura, taxas douradas, visor pequeno de vidro rodeado por renda larga, travesseiro solto, símbolo da religião da família.

**Preparação do Corpo** - Higienização, tamponamento/formolização e preparação sendo: barba, banho, vestimenta (ato de vestir) e maquiagem simples. Acomodação do corpo na urna, tanatopraxia e embalsamamento, quando necessário.

**Remoção do Corpo** - Através de carro funerário do local do falecimento e/ou S.V.O ou I.M.L. até o local de preparação (no município de residência habitual do falecimento).

**Carro Funerário Para Cortejo** - Transporte da urna e enfeites florais em veículo apropriado para cortejo, desde o local do velório até o local de sepultamento ou cremação (no município de residência habitual do falecido).

**Carreto Essa/Caixão** - Transporte dos paramentos essa e do caixão mortuário até o local do velório.

**Paramentos Essa** - Esplendor, cavaletes, castiçais com velas, mesa de condolências e aparelho de ozona, quando necessário.

**Serviço Assistencial** - Acompanhamento e orientação aos familiares quanto aos procedimentos necessários para o sepultamento, inclusive o fornecimento de livro de registro de presenças e divulgação do óbito na imprensa, ou seja, anúncio em jornal de circulação no município do Usuário.

**Registro de Óbito** - Registro de óbito em cartório com acompanhamento do Responsável pelo Corpo quando a legislação do município permitir.

**Placa para Tumulo** - Pagamento para a confecção da placa escolhida pela família.

**Taxa de Sepultamento Ou Cremação** - Pagamento da taxa de sepultamento ou cremação em cemitério municipal ou particular.

**Taxa de Velório** - Pagamento da taxa de velório em Cemitério / Capela municipal ou particular.

**Enfeite Floral e Coroas** – Flores naturais da época (dependendo da região serão utilizadas flores desidratadas e/ou artificiais)

**Exumação de Corpos** - Somente se existir decreto de lei que obrigue o pagamento da taxa na cidade de sepultamento ou quando não houver mais espaço disponível para sepultamento do segurado no jazigo de família.

**Aluguel de Jazigo** - Nos casos em que a família do falecido não dispuser de local para o sepultamento, será coberto o aluguel de jazigo (respeitando o limite contratual para sepultamento), por um período máximo de 03 a 05 anos, conforme legislação e preferência familiar, a contar da data do falecimento. Esta garantia estará sujeita as condições e disponibilidades locais.

**Nota:** A locação será disponibilizada dentro do limite contratual e sempre que a família não possuir jazigo.

## **PROCEDIMENTOS PARA CREMAÇÃO**

A cremação poderá ocorrer quando em vida, o Usuário falecido houver manifestado este desejo a seus familiares mais próximos.

Neste caso, o atestado de óbito deve ser firmado por dois médicos;

Se a morte for violenta, além dos procedimentos acima mencionados será necessário:

- Laudo médico assinado por médico legista;
- Autorização judicial;
- Laudo do IML (Instituto Médico Legal);
- Boletim de Ocorrência e uma declaração de um delegado, não se opondo à cremação.

**Nota 1:** A autorização para cremação é concedida pelo parente mais próximo, atuando sempre um na ausência do outro e na ordem sucessória (cônjuge, ascendentes, descendentes, ou irmãos maiores de idade), testemunhada por duas pessoas.

**Nota 2:** A cremação de ossos também poderá ocorrer após exumação, se houver interesse por parte dos familiares.

**Nota 3:** O serviço de cremação será disponibilizado somente nas cidades onde existir esse serviço, no caso de necessidade de traslado para a cremação em outra cidade, este custo ocorrerá por conta da família do Usuário.

**Limite:** A somatória dos itens descritos acima não pode ultrapassar o limite de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **6.3 TRANSPORTES DE RESPONSÁVEL PARA LIBERAÇÃO DO CORPO**

No caso de falecimento do Usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um responsável para liberação do corpo, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, em linha regular (comercial) e em classe econômica, para ida e volta.

O meio de transporte fica a critério do **Canal de Atendimento de Assistência** e poderá ser:

- a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;
- b) táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **ITEM 7 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após o contato com o Canal de Atendimento de Assistência.

## **ITEM 8 – EXCLUSÕES GERAIS**

**NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:**

- a) **TRASLADO DO CORPO PARA CREMAÇÃO DESDE O LOCAL DO EVENTO ATÉ OUTRO MUNICÍPIO ONDE A CREMAÇÃO POSSA SER EFETUADA;**
- b) **PEDIDO DE ASSISTÊNCIA DURANTE O PERÍODO DE CARÊNCIA, ESTABELECIDO NO ITEM 4 DESTE REGULAMENTO;**
- c) **AQUISIÇÃO DE JAZIGO;**
- d) **SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO DE MEMBROS;**
- e) **A EXUMAÇÃO DOS CORPOS QUE ESTIVEREM NO JAZIGO QUANDO DO SEPULTAMENTO.**

**EXLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA MAPFRE 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) **OCORRÊNCIAS EM SITUAÇÕES DE GUERRA, COMOÇÕES SOCIAIS, ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, GREVES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA. ESTA EXCLUSÃO NÃO PODERÁ SER APLICADA PARA OS CASOS EM QUE O USUÁRIO ESTIVER NO EXERCÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MILITAR, DE ATOS DE HUMANIDADE EM AUXÍLIO DE OUTREM, NO EXERCÍCIO LEGAL DE PRÁTICA DE ESPORTES OU QUANDO ESTIVER UTILIZANDO, LEGALMENTE, DE MEIO DE TRANSPORTE MAIS ARRISCADO.**

## **ITEM 10 – COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária e/ou seu Representante Legal deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência pelo telefone, informando seu nome completo, número de inscrição no CPF (Cadastro de Pessoas Físicas), número do Regulamento de Assistência, bem como a descrição dos serviços que necessita.

### **Canal de Atendimento de Assistência**

0800 727 3063

## **ITEM 11 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento, nas seguintes situações:

- a. O Usuário comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b. O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c. Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.