

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Usuário:** O titular do Bilhete de Seguro SEGURVIAJE, que adquirir o bilhete por meio do site [www.segurviaje.com.br](http://www.segurviaje.com.br), no período previsto de 11/12/2017 a 22/12/2017, e desde que tenha residência habitual no Brasil.

1.1.1. Residência Habitual: Casa ou Apartamento de uso diário e permanente do titular do Bilhete de Seguro SEGURVIAJE.

**1.2. Bilhete de Seguro:** Documento emitido pela Seguradora ao Segurado que comprova a aceitação do risco.

**1.3. Problema Emergencial:** É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**1.4. Evento Previsto:** São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência Habitual, bem como resulte em ferimentos do Usuário e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a. Roubo ou furto qualificado;
- b. Incêndio / Raio e Explosão;
- c. Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d. Desmoronamento (parcial ou total);
- e. Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f. Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g. Impactos de veículos.

## 2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento será de 30 (trinta) dias, contados a partir de 01 de janeiro de 2018.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

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

## 4. SERVIÇO

Os serviços previstos neste item 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 Orientação Vida Saudável consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

**Todos os serviços citados neste termo somente serão válidos se adquiridos no período da campanha SEGURVIAJE.**

### 4.1 CHAVEIRO

Na ocorrência de um Evento Emergencial como perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Habitual e não havendo alternativa para que o Usuário entre ou saia da Residência, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Habitual bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de Evento Previsto como arrombamento, roubo ou furto da residência e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

**Nota:** Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

**Limite:**

**Emergencial:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 01

(uma) intervenção durante a vigência do regulamento de assistência.

**Evento Previsto:** Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do regulamento de assistência.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, 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.**

#### **4.2 ELETRICISTA**

Em caso de problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão ou um falta de energia na Residência Habitual ou em alguma de suas dependências, a **MAPFRE Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

**Nota:** Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 01 (uma)

intervenção durante a vigência do regulamento de assistência.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **4.3 ENCANADOR**

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques ou em caso da residência estiver alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **MAPFRE Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Nota:** Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do regulamento de assistência.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura a que venham acarretar alagamento na residência Habitual;**
- b) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;**
- c) Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc.**

#### **4.4 ORIENTAÇÃO VIDA SAUDÁVEL**

O objetivo na prestação deste serviço pela **Assistência 24 horas**, sempre que solicitado pelo Usuário, é realizar um atendimento telefônico através do profissional na área de

educação física para realizar orientação sobre cuidados e manutenção da saúde para uma prática consciente de exercícios e hábitos mais saudáveis.

O atendimento deverá ser pré-agendado pelo Usuário, que poderá informar até 02 (dois) horários de atendimento em um período de 48 (quarenta e oito) horas para que o professor de educação física retorne o contato e, conforme a necessidade do Usuário, forneça as seguintes orientações:

- a. Informações sobre os principais motivos para realizar atividades físicas;
- b. Tipos de atividades físicas de acordo com o objetivo e nível de aptidão do Usuário (não a indicação, mas sim os tipos de atividades existentes como técnicos, aeróbios, resistência e flexibilidade);
- c. Duração, frequência, intensidade, intervalo, e alternações de modalidades do programa de exercícios;
- d. Locais e condições para a prática de exercícios como horários, temperaturas, locais;
- e. Dicas de quais os tipos adequados de calçados, roupas e acessórios para praticar os exercícios.
- f. Dicas para um melhor condicionamento físico como (importância sobre o exame médico, reeducação alimentar, controle da frequência cardíaca, fortalecimento dos músculos, hidratação, a importância em não realizar as mesmas atividades físicas todos os dias, a importância do descanso entre um exercício e outro etc.);
- g. Indicação de sites e bibliografias relacionados à atividade física;
- h. Informação sobre o calendário das atividades físicas (encontros, workshops, palestras, corridas);
- i. Sugestões diversas para sair do sedentarismo (como caminhadas curtas, utilização de escadas, etc.).

**ESTE SERVIÇO TEM CARÁTER  
INFORMATIVO E NÃO SE CARACTERIZA**

**COMO CONSULTA MÉDICA, NÃO  
SUBSTITUINDO, PORTANTO, O  
ATENDIMENTO PRESENCIAL DE UM  
MÉDICO ANTES DE INICIAR O PROGRAMA  
DE ATIVIDADES FÍSICAS.**

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do regulamento de assistência.

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, excluindo sábados, domingos e feriados.

## **5. EXCLUSÕES**

**Não serão concedidas as seguintes prestações:**

- a) **Serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da Assistência 24 horas;**
- b) **Despesas com peças de reposição ou para reparos;**
- c) **Eventos ou consequências causadas por dolo do Usuário;**
- d) **Quando não houver cooperação por parte do Usuário ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela central de assistência (dados imprescindíveis ao atendimento);**
- e) **As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo Usuário.**
- f) **Qualquer despesa com consulta presencial.**

## **6. COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, número do Bilhete de Seguro.

### **Assistência 24 horas**

<b>Brasil</b>	0800 775 5335
<b>Argentina</b>	0800 666 1544
<b>Chile</b>	800 43 0505
<b>EUA</b>	1 866 725 5442

<b>Espanha</b>	900 99 5510
<b>França</b>	0800 908 188
<b>Itália</b>	800 787234
<b>Portugal</b>	800 855 012
<b>Reino Unido</b>	0800 587 0302
<b>Japão</b>	00531 55 0005

Se o **Usuário** está em um país que não consta acima ou está com dificuldades em acessar os números de telefones indicados para cada localidade, solicite à operadora de telefonia o serviço a cobrar no seguinte número de telefone: 0055 11 4689 5686.

### **SAC**

0800 202 0204 ou 0800 772 2601 (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) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- b) Se o Bilhete de Seguro for cancelado.