

ASSISTÊNCIA - CESTA NATALIDADE

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.
CNPJ: 68.181.221/0001-47

COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

Precisando utilizar os serviços de assistências, basta telefonar gratuitamente para **0800 707 7967**.

Confira os detalhes do seu Plano de Assistência:

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES	2
2. VIGÊNCIA	2
3. ÂMBITO TERRITORIAL	2
4. DISPOSIÇÕES GERAIS	2
5. CESTA NATALIDADE	2
6. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	2
7. CARÊNCIA	3
8. EXCLUSÕES GERAIS	3
9. COMUNICAÇÃO	3
QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA	4

1. DEFINIÇÕES

1.1. **Usuário:** titular do Certificado de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil, seja ele o pai ou a mãe do recém-nascido.

2. VIGÊNCIA

2.1. A vigência dos serviços indicados neste manual está vinculada à vigência da Apólice/Certificado de Seguro contratado.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

3.1. O serviço a que se refere a esta assistência somente será prestado no Território Nacional.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste Manual, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial e demais limites aqui definidos.

4.2. Esta Assistência consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual **NÃO HAVERÁ REEMBOLSO** de quaisquer valores de serviços **CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO**.

4.3. O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Manual.

5. CESTA NATALIDADE

5.1. Após 30 dias do nascimento de filho(a) do Usuário, mediante solicitação do mesmo, a **Assistência** se responsabilizará pelo fornecimento e envio de uma Cesta Natalidade Bebê.

5.2. A cesta será enviada pela Assistência o Usuário em até 30 dias corridos após o recebimento da solicitação com o fornecimento de todos os dados necessários, e cópia da certidão de nascimento do recém-nascido.

5.3. Os custos com aquisição da cesta, frete e taxas serão suportados exclusivamente pela **Assistência**.

Nota: Será de responsabilidade do Usuário, informar o endereço em Território Nacional para a entrega da Cesta Natalidade.

5.4. **A cesta contemplará os itens constante no Quadro Resumo ao final deste Manual**

6. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

6.1. Cópia da certidão de nascimento do recém-nascido.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 570 7042 / Ouvidoria: 0800 775 2345

SAC e Ouvidoria aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

Atendimento da Ouvidoria de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais

7. CARÊNCIA

7.1. O serviço de assistência somente poderá ser acionado 30 dias após o nascimento da criança.

8. EXCLUSÕES GERAIS

8.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:

- a) os serviços sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia da Assistência;
- b) a apólice/certificado de seguro esteja cancelada;
- c) o Usuário seja excluído da apólice;
- d) a apólice/certificado tenham chegado ao fim de vigência, sem que haja a renovação;
- e) por falta de pagamento da 1ª (primeira) parcela do prêmio do seguro ou de 2 (duas) parcelas consecutivas ou não; e
- f) o usuário perderá o direito a prestações previstas neste manual, caso seja identificado que ele agiu de má-fé

9. COMUNICAÇÃO

9.1. Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação do serviço de assistência, o Usuário deverá solicitar por meio do número de telefone **0800 707 7967** ou no telefone exclusivo para os deficientes auditivo ou de fala **0800 729 0088** a assistência, informando seu nome, número do CPF ou número da proposta. No mesmo ato, deverá encaminhar a Central de Assistência a certidão de nascimento e anotar e registrar as informações fornecidas.

9.2. 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, nos telefones **0800 880 2930** ou no telefone exclusivo para os deficientes auditivo ou de fala **0800 962 7373**.

QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA

ITENS	LIMITES
Álcool 500 ml	1 unidade
Algodão bolinhas 50g	1 pacote
Hastes Flexíveis (Cotonetes) c/75	1 unidade
Pomada para Assadura 30g	1 unidade
Gaze 7,5 x 7,5	1 pacote
Termômetro Clínico	1 unidade
Esparadrapo 4,5 m	1 pacote
Lenços umedecidos c/70	1 pacote
Fralda Descartável peq. c/9	1 pacote
Sabonetes infantis 90 g	3 unidades
Shampoo Cabelos Delicados 200 ml	1 unidade
Talco 200 g	1 unidade
Bolsa Térmica Infantil	1 unidade

Limite: 1 (uma) Cesta Natalidade, para cada filho do Usuário nascido durante a vigência do certificado.