

## **PERSONALIZADO - ASSISTÊNCIA CARTÃO ALIMENTAÇÃO**

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

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

## **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**

<b>1. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>2</b>
<b>2. VIGÊNCIA.....</b>	<b>2</b>
<b>3. ÂMBITO TERRITORIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>4. DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>2</b>
<b>5. CARTÃO ALIMENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>6. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA.....</b>	<b>3</b>
<b>7. EXCLUSÕES GERAIS.....</b>	<b>3</b>
<b>8. COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>3</b>

## **1. DEFINIÇÕES**

**1.1. Evento:** Morte Natural ou Acidental

**1.2. Usuário:** Pessoa física, titular do Certificado de Seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

## **2. VIGÊNCIA**

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

## **3. ÂMBITO TERRITORIAL**

**3.1.** Esta assistência abrange os eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

## **4. DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

**4.2.** O atendimento da assistência não implica em reconhecimento de cobertura para o evento reclamado, haja vista o atendimento imediato e a possibilidade da constatação, na regulação de sinistro, de evento não coberto.

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

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

## **5. CARTÃO ALIMENTAÇÃO**

**5.1.** No caso de **falecimento do Usuário**, a **Assistência** se responsabilizará pelo fornecimento e envio do Cartão Alimentação pelo período de 3, 6 ou 12 meses, de acordo com o plano contratado.

**5.2.** O cartão será enviado em até 10 (dez) dias, após o recebimento dos dados que serão informados pelo solicitante.

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

**Nota:** Será de responsabilidade do Solicitante, informar o endereço para a entrega da Cesta Alimentação.

**5.4.** Ao receber o cartão, o Solicitante deverá comparecer em qualquer estabelecimento credenciado para realizar a compra de produtos alimentícios utilizando o valor da carga disponível no cartão, valor este definido no contrato.

**5.5.** O prazo para compra dos itens com o cartão será de até 30 dias corridos.

5.6. Para informações quanto à rede de estabelecimentos credenciados, o beneficiário poderá contatar nossa Central de Assistência para consultar o local mais próximo.

## **6. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA**

6.1. Cópia da Certidão de óbito do Usuário.

## **7. EXCLUSÕES GERAIS**

### **7.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:**

- a) **Sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia da Assistência;**
- b) **A apólice/certificado de seguro esteja cancelada;**
- c) **O Segurado seja excluído da apólice;**
- d) **por falta de pagamento da 1ª (primeira) parcela do prêmio do seguro ou de 2 (duas) parcelas consecutivas ou não;**
- e) **Seja identificado que o Usuário agiu com dolo, fraude consumada ou sua tentativa, simulação ou culpa grave para a liberação do serviço, situação em que ocorrerá a perda do direito ao serviço prestado neste manual.**

## **8. COMUNICAÇÃO**

8.1. Quando ocorrer um dos eventos, objeto da prestação de serviço de assistência, o Solicitante deverá contatar a Central de Atendimento, conforme telefones constantes no rodapé, informando o nome completo e CPF do segurado, dados do seguro contratado, bem como o endereço para a entrega do Cartão.

### **QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA**

<b>CARTÃO ALIMENTAÇÃO</b>	<b>LÍMITE</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Fornecimento de Cartão Alimentação pelo período de 3, 6 ou 12 meses, de acordo com o período contratado.	Conforme plano contratado	Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.