

## **ASSISTÊNCIA - CESTA 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

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

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.

## 1. DEFINIÇÕES

1.1. **Usuário:** será o titular do Certificado de Seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil, vinculado a empresa contrante do seguro.

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

## 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. Esta assistência abrange Usuários residentes no Brasil.

## 4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. **Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Solicitante, respeitando as condições estabelecidas neste Manual, as exclusões gerais, o âmbito territorial do serviço e demais restrições aqui definidas.**

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 exclusivamente na prestação do serviço, motivo pelo qual em nenhuma hipótese **HAVERÁ REEMBOLSO** de quaisquer valores.

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. CESTA ALIMENTAÇÃO

5.1. No caso de **falecimento do Usuário**, a **Assistência** se responsabilizará pelo fornecimento e envio de 2 (duas) Cesta Alimentação, sendo cada uma de 25 Kg, entregues no período de 2 (dois) meses, desde que realizado o comunicado pelo Solicitante.

5.2. A 1ª (primeira) cesta será enviada em até 30 (trinta) dias, após o recebimento dos dados que serão informados pelo solicitante a **Assistência**, sendo a 2ª (segunda) cesta enviada em até 30 (trinta) dias após o envio da 1ª (primeira).

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

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

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

## **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) 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 tenha chegado ao fim de vigência, sem que tenha havido a renovação;**
- e) por falta de pagamento da 1ª (primeira) parcela do prêmio do seguro ou de 2 (duas) parcelas consecutivas ou não;**
- f) 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 usuário, dados do seguro contratado, bem como o endereço para a entrega da Cesta. .

**QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA**

<b>SERVIÇOS</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Achocolatado 400g	01	Brasil
Açúcar Refinado Caravelas 1 kg	04	
Arroz Alf. Mesaboa 5kg	01	
Biscoito Agua e Sal Germani 400g	01	
Biscoito Maria Germani 400g	01	
Biscoito Recheado Visconti Choco 125g	02	
Café em Pó Caboclo a Vácuo 500g	01	
Calde de Carne Apti 19g	02	
Crems de Leite Italc Tpack 200g	02	
Ervilha Oderich 200g	01	
Extratos Tomate Stella Sache 350g	02	
Farinha de Trigo Especial Fidalga 1kg	02	
Farinha de Milho Fina Sinha 500g	01	
Farinha Mandioca Amafil 500g	01	
Feijões Carioca Caldo Brasil T1 – 1 kg	02	
Feijão Preto Minuano T1 – 1 kg	01	
Gelatinas em pó Lual Morango 30g	02	
Goiabada Stella Doró 400g	01	
Leite Cond. Italc Tpack 395g	01	
Leite em Pó Danby Integral Inst. 200g	01	
Amido de Milho Certo Neilar 500g	01	
Macarrão c/ Ovos Mesaboa 500g	01	
Espaguete c/ Ovos Mesaboa 500g	02	
Milho Verde Oderich 200g	01	
Óleos de Soja Coama Pet 900 ml	03	
Refrescos Neilar Uva 35g	02	
Sal Refinado Salsul 1kg	01	
Sardinhas Nautique em óleo 125g	02	

**Nota:** As marcas dos produtos que compõem as cestas são apenas referenciais e poderão sofrer alterações (marca ou tamanho) dependendo da disponibilidade dos mesmos e valor total da cesta.

**Limite: 2 (duas) Cesta Alimentação de 25 kg** durante a vigência do contrato de seguro.