

**ASSISTÊNCIA - CESTA NATALIDADE + CESTA ALIMENTÍCIA + BÔNUS
RECARREGÁVEL**

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 **00800 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. SERVIÇO	2
6. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	3
7. CARÊNCIA	3
8. EXCLUSÕES GERAIS	3
9. 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:** 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. SERVIÇO

5.1.1. 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, uma Cesta Alimentícia além de um Cartão de Alimentação.

5.2. CESTA NATALIDADE E ALIMENTÍCIA

5.2.1. As cestas serão enviadas pela **Assistência** ao 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.

5.2.2. Os custos com aquisição das cestas, frete e taxas serão suportados exclusivamente pela **Assistência**.

5.2.3. **As cestas contemplarão os itens constante no Quadro Resumo ao final deste Manual.**

5.3. CARTÃO ALIMENTAÇÃO

5.3.1. Para informações quanto à rede de estabelecimentos credenciados, o Usuário poderá contatar a Central de Atendimento da Assistência para consultar os endereços;

5.3.2. O(s) cartão(ões) será(ão) enviado(s) até 10 (dez) dias após o Usuário informar o(s) endereço(s) de entrega e o(s) nome(s) da(s) pessoa(s) autorizada(s) para recebimento dos mesmos.

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.

5.3.3. Ao receber o(s) cartão(ões), o(s) Usuário(s) deverá(ão) comparecer em qualquer estabelecimento credenciado para realizar a compra de produtos alimentícios utilizando o valor da carga disponível no cartão.

5.3.4. O prazo para compra dos itens com o Cartão Alimentação será de até 30 dias corridos.

Nota: Será de responsabilidade do Usuário, informar o endereço da Residência Habitual para a entrega da cesta natalidade, da cesta alimentícia e do(s) cartão(ões).

6. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

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

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

CESTA NATALIDADE

SERVIÇOS	LIMITES	ABRANGÊNCIA
Pacote com 18 unidades, fraldas descartáveis recém-nascido - POMPOM	01	Brasil
Talco infantil – Baby Disney	01	
Shampoo infantil baby – Johnson's - 200 m	01	
Caixa c/ 75 unidades Cotonetes - Johnson's	01	
Pomada p/ Assaduras – Hipoglós 90g	01	
Pacote de Algodão Bola – Apolo 100g	01	
Pacote c/ 10 unidades Compressa de Gaze – Ultralife	01	
Pacote c/ 48 unidades Lenços Umedecidos – Huggies	01	
Sabonete Infantil – POMPOM – 90g	01	
Caixa Termômetro Clínico – Ultralife	01	
Mamadeira – Lillo	01	
Chupeta Bico de Silicone – Neopan	01	

CESTA ALIMENTÍCIA

SERVIÇOS	LIMITES	ABRANGÊNCIA
Açúcar Cristal Guarani/Colombo 1 kg	04	Brasil
Arroz Alf. Solito 5 kg	01	
Aveia em Flocos – Quaker/Apti 250g	01	
Biscoito Cream Craker - Parmalat 200g	01	
Biscoito recheado - Visconti 125g	01	
Café torrado e moído - Seletto 500g	01	
Canjica Branca Terra N. 500g	01	
Extrato de Tomate Stella Doro 350g	02	
Farinha de Mandioca Doba/Helce/Susana 500g	01	
Farinha de Trigo Fidalga/Nonita 1kg	02	
Farinha Láctea Nestle 400g	01	
Feijão Carioca Suzana 1kg	02	
Fubá Mimoso Terra N./Nutrimilho 500g	01	
Leite Condensado Itambé 395g	01	
Leite em pó Integral Laserenissima 200g	01	
Macarrão espaguete c/ ovos Renata/Adria 500g	02	
Macarrão parafuso c/ ovos Renata/Adria 500g	01	
Mucilon Arroz Nestle 400g	01	
Óleo de Soja Soya/Sadia 900ml	03	
Sal refinado Dunorte/Marfim 1kg	01	
Lata Sardinha em óleo Coqueiro/G. da Costa 125g	02	
Semente de Linhaça Kodilar 200g	01	
Embalagem de Papelão	01	

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.

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.

Limite: 1 (uma) Cesta Natalidade, 3 (três) Cesta Alimentação de 30 kg e 1 (um) Cartão Alimentação de 600,00 (seiscentos reais) para cada filho do Usuário nascido durante a vigência do certificado.

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.