

1. DEFINIÇÕES

1.1. Acidente

Acontecimento imprevisto e involuntário do qual resulta um dano ao Usuário.

1.2. Canal de atendimento de assistência:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento.

1.3. Certificado de assistência

Documento que formaliza a contratação dos **Serviços de Assistência Escolar Multiflex**, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento.

1.4. Dependente (do titular do Certificado de Assistência)

Filhos solteiros ou enteados solteiros, até 21 anos, e/ou menores sob guarda (comprovado pelo Poder Judiciário), que estejam devidamente matriculados em Estabelecimentos de Ensino.

1.5. Doença preexistente

Entende-se por Doença Preexistente, a doença que o Usuário tinha conhecimento de que era portador, antes do início do período de vigência do Certificado de Assistência.

1.6. Estabelecimento de ensino

Significa a pessoa jurídica, pública ou privada, apta a oferecer à educação básica obrigatória e/ou a educação de nível superior, no Brasil.

1.7. Franquia quilométrica

A quilometragem mínima exigida para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento.

1.8. Lesão

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Usuário, decorrente de Acidente no Estabelecimento de Ensino ou no trajeto de ida e volta entre a Residência e o Estabelecimento de Ensino

1.9. Pessoa usuária

Entende-se por Pessoa Usuária a pessoa física desde que, possua Residência Habitual no Brasil

e esteja devidamente matriculado no Estabelecimento de Ensino.

1.10. Regulamento

O presente documento.

1.11. Residência habitual

Entende-se por Residência Habitual o local designado pelo titular no Certificado de Assistência.

1.12. Representante legal

Entende-se por Representante Legal a pessoa que representa legalmente a Pessoa Usuária, para os atos da vida civil.

1.13. Urgência / Emergência

Entende-se por Urgência ou Emergência, toda manifestação aguda de doença ou lesão por acidente que necessite de intervenção médica de caráter imediato.

1.14. Usuário

Entende-se por Usuário a pessoa física titular do Certificado de Assistência desde que, possua Residência Habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do Certificado de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Certificado de Assistência conforme o contratado.

3. FRANQUIA

Para o serviço abaixo será aplicada uma franquia quilométrica de 50 km (cinquenta quilômetros) quando solicitado.

5.7. Transporte para Tratamento Fisioterápico;

5.10 Hospedagem e Transporte de Familiar;

5.12. Retorno Após Alta Hospitalar;

Para os demais serviços, no que se refere a serviço Assistência Escolar Multiflex, não haverá qualquer franquia quilométrica.

4. ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Escolar Multiflex será prestado em todo o Território Nacional.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste Regulamento.

5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

5.1. Transporte para Remoção Médica

Quando a Pessoa Usuária em decorrência de Lesão no Estabelecimento de Ensino ou no trajeto de ida ou volta necessitar de remoção médica, a **Central de Assistência** realizará após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros e liberação no local por parte do médico responsável, a referida remoção até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para realização do atendimento, conforme referência da equipe médica tratante, à qual cabe reservar vaga em nome da Pessoa Usuária e responsabilizar-se pela liberação do mesmo, conforme ética médica.

Nota: Em caso de necessidade da continuação do tratamento, serão de responsabilidade do Usuário a procura do especialista e o pagamento dos valores relacionados ao tratamento definitivo.

Limite: Até R\$ 10.000,00 (Dez mil reais).

5.2. Interface com Plano de Saúde

Nos casos em que a Pessoa Usuária estiver hospitalizada, decorrente de Lesão por acidente no Estabelecimento de Ensino e necessitar

comunicar o seu plano de saúde, para hospitalização, cirurgia e/ou tratamento, a **Central de Assistência** realizará a interface com o plano de saúde da Pessoa Usuária, sendo necessária a solicitação do serviço a nossa central de Atendimento.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

5.3. Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas

Quando a Pessoa Usuária, em decorrência de Lesão ou de Doença, necessitar se afastar de suas atividades escolares por mais de 05 (cinco) dias úteis, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico, será disponibilizado um professor particular, devidamente habilitado, para que a Pessoa Usuária tenha possibilidade de dar continuidade ao acompanhamento das atividades escolares em sua Residência Habitual.

Nota 1: O limite descrito neste Regulamento será para os gastos relacionados ao transporte e honorários do professor particular. A Pessoa Usuária e/ou Usuário deverá informar à **Central de Assistência** as matérias para reforço, mediante comprovante emitido pelo Estabelecimento de Ensino.

Nota 2: O professor que realizará as aulas de reforço, será da rede credenciada da **Central de Assistência**. Caso não seja localizado o profissional na região da Residência Habitual da Pessoa Usuária, o Usuário poderá indicar o professor à **Central de Assistência**, para credenciamento junto à rede de prestadores.

Nota3: As realizações das aulas ocorrerão na Residência Habitual da Pessoa Usuária, sendo necessário que seu Representante Legal ou seu familiar esteja presente.

Nota 4: Os serviços de **5.3 “Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas”** e **5.4 “Professor Particular para Reforço”** não poderão ser prestados simultaneamente.

Limite: Até R\$ 1.500,00 (quinhentos reais) por evento, limitado a R\$ 60,00 (sessenta reais) a hora/ aula, e limitado a 01 (uma) intervenção durante todo o período de vigência do contrato de seguro.

5.4. Professor Particular para Reforço

Caso a Pessoa Usuária, em decorrência de Lesão ou de Doença, necessitar se afastar de suas atividades escolares por mais de 05 (cinco) dias úteis, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico e estiver impedido de ter aulas no Estabelecimento de Ensino e também em sua Residência Habitual e após o seu retorno às atividades escolares regulares, a **Central de Assistência** disponibilizará um professor particular, devidamente habilitado, para reforço da matéria perdida durante o seu período de afastamento.

Nota 1: O limite descrito neste Regulamento será para os gastos relacionados ao transporte e honorários do professor particular. A Pessoa Usuária e/ou o Usuário deverá informar à **Central de Assistência**, as matérias para reforço mediante comprovante emitido pelo Estabelecimento de Ensino.

Nota 2: O professor que realizará as aulas de reforço, será da rede credenciada da **Central de Assistência**. Caso não seja localizado o profissional na região da Residência Habitual da Pessoa Usuária, o Usuário poderá indicar o professor à central de atendimento da **Central de Assistência**, para credenciamento junto à rede de prestadores.

Nota 3: A constatação desta necessidade de aulas de reforço será justificada pelas notas obtidas pela Pessoa Usuária em avaliações curriculares e poderá ocorrer em até 02 meses contados da data de retorno às aulas.

Nota 4: Os serviços de **5.3 “Professor Particular para Reposição Aulas Perdidas”** e **5.4 “Professor Particular para Reforço”** não poderão ser prestados simultaneamente.

Nota 5: O comprovante emitido pelo Estabelecimento de Ensino com o registro das

matérias escolares que necessitam de reforço durante o período de afastamento da Pessoa Usuária, deverá ser encaminhado a **Central de Assistência**.

Limite: Até R\$ 1.500,00 (quinhentos reais) por evento, limitado a R\$ 60,00 (sessenta reais) a hora/ aula, e limitado a 01 (uma) intervenção durante todo o período de vigência do contrato de seguro.

5.5. Transporte Escolar

Caso a Pessoa Usuária estiver impedida de se deslocar por seus próprios meios em decorrência de Lesão ou Doença, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico, e o Representante Legal não tiver condições de assim fazê-lo, a **Central de Assistência**, providenciará um transporte de ida e volta de sua Residência Habitual até o local de seu Estabelecimento de Ensino.

Nota: Os serviços de **5.3 “Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas”** e **5.4 “Professor Particular para Reforço”** e **5.5 “Transporte Escolar”**, não poderão ser prestados simultaneamente.

Limite: Até R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, limitados a 25 (vinte e cinco) dias úteis totalizando durante todo o período R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por evento durante a vigência do contrato de seguro.

5.6. Tratamento Fisioterápico

Se, em decorrência de Lesão ou Doença no Estabelecimento de Ensino e após alta hospitalar, houver a necessidade de tratamento fisioterápico, por solicitação do médico que atendeu a Pessoa Usuária, a **Central de Assistência** encaminhará a Pessoa Usuária a uma clínica em rede credenciada para a realização das sessões necessárias para o tratamento.

Nota1: Os agendamentos das consultas serão realizados pela **Central de Assistência**. Desde que o Usuário comunique previamente.

Nota2: Caso necessário um número maior de sessões onde ultrapasse o valor limitado por evento, as mesmas serão de responsabilidade do Usuário.

Nota3: Caso não seja localizada uma clínica em rede credenciada próximo a Residência Habitual da Pessoa Usuária, o Usuário poderá realizar a indicação a **Central de Assistência** para credenciamento.

Importante: As sessões de fisioterapia somente serão fornecidas mediante o envio da solicitação prescrita pelo médico que deverá ser enviada a MAPFRE Assistência.

Este serviço inclui apenas o pagamento das sessões de fisioterapia, estando excluídas, despesas com alimentação, transporte ou qualquer tipo de material ou acessório que venha a ser necessário para complementar o tratamento fisioterápico da Pessoa Usuária.

Limite: Até 20 (vinte) sessões fisioterápicas no valor de R\$ 80,00 (oitenta reais) cada, totalizando R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato de seguro.

5.7. Transporte Para Tratamento Fisioterápico

Quando a Pessoa Usuária estiver impedida de se deslocar por seus próprios meios em decorrência de Lesão ou Doença no Estabelecimento de Ensino, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico, e o Representante Legal não tiver condições físicas de assim fazê-lo, a **Central de Assistência** providenciará um transporte de ida e volta para tratamento fisioterápico da Residência Habitual da Pessoa Usuária até a clínica ou hospital responsável.

Limite: Até R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia ou 50 km (cinquenta quilômetros), considerado o trajeto de ida e volta o que exceder primeiro, totalizando R\$1.200,00 (mil e duzentos reais) por eventos limitados a 20

(vinte) dias úteis durante todo o período de vigência do contrato de seguro.

5.8. Transmissão de Mensagens Urgentes

Em caso de eventos relacionados neste regulamento, o usuário poderá solicitar para a **Central de Assistência** o envio de mensagens para avisar seus parentes ou pessoa designada sobre seu estado de saúde e localização.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

5.9. Indicação Médica

Nos casos em que a Pessoa Usuária necessite de atendimento médico, não caracterizado como urgência/emergência, em decorrência de Lesão causada por acidente ou por Doença no Estabelecimento de Ensino, a **Central de Assistência** auxiliará na localização quando solicitado pelo Usuário, hospitais, médicos e clínicas médicas e odontológicas mais próximas da localidade onde o mesmo se encontra, sempre levando em consideração as características e necessidades do evento ocorrido.

Nota: A **Central de Assistência** não será responsável por pagar tais profissionais e/ou quaisquer custos de atendimento que vierem a prestar, assim como também não será responsável por qualquer tipo de indenização/reembolso decorrente de dano, prejuízo, Lesão ou Doença causada pelos profissionais localizados.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.10. Hospedagem e Transporte de Familiar

Caso a Pessoa Usuária fique hospitalizada e esteja desacompanhada de um Representante Legal, em município que não o da sua Residência Habitual, mas dentro do território nacional, em decorrência de Lesão ou Doença no Estabelecimento de Ensino ou no trajeto de ida ou volta será providenciado para um familiar

da Pessoa Usuária o deslocamento de ida e a hospedagem em rede credenciada, conforme limites estabelecidos neste Regulamento.

Nota 1: É de exclusivo critério da **Central de Assistência** a definição do meio de transporte a ser utilizado, limitando-se a passagens de linhas regulares de transporte terrestre ou aéreo na classe econômica.

Nota 2: A hospedagem do Familiar da Pessoa Usuária será fornecida somente após o 5º (quinto) dia de internação do Usuário.

Nota 3: Esta garantia somente pode ser fornecida a partir de 50 km da Residência Habitual.

Limites:

Transporte: Passagem de ida em classe econômica em transporte aéreo ou terrestre.

Hospedagem: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) a diária, por até 10 (dez) dias, limitado a R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) no período total.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste Regulamento, estão excluídas:

- ✓ **despesas com traslado ao hotel;**
- ✓ **despesas que não façam parte da diária, como alimentação, frigobar, presentes, produtos de higiene pessoal, telefonemas, lavanderia, etc.**

5.11. Prolongamento de Estadia

Caso a Pessoa Usuária não tenha recebido alta hospitalar e caso haja a necessidade do prolongamento de estadia de seu familiar, desde que devidamente prescrita pelo médico responsável pelo atendimento da Pessoa Usuária, a **Central de Assistência** providenciará a continuidade da hospedagem em sua rede credenciada, dentro dos limites previstos abaixo:

Nota: O serviço **5.11. Prolongamento de Estadia do Familiar** será concedido desde que

a Pessoa Usuária tenha contratado o serviço **5.10. Hospedagem e Transporte de Familiar.**

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) a diária, por até 05 (cinco) dias, limitado a R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) no período total.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste Regulamento, estão excluídos:

- ✓ **despesas com traslado ao hotel;**
- ✓ **estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integram a diária e despesas relativas a refeições, frigobar, lavanderia, telefone e fax, entre outras, ou seja, que não estão relacionadas exclusivamente com o custo da tarifa de hospedagem.**

5.12. Retorno Após Alta Hospitalar

Após a alta hospitalar, devidamente comprovada por meio de documento oficial assinado por médico a ser enviada à **Central de Assistência** pelo Usuário ou seu familiar, e se a Pessoa Usuária estiver a mais de 50km de sua Residência Habitual e necessitar de um transporte para seu retorno e assim não puder fazê-lo por meios próprios ou de seus Representantes Legais, a **Central de Assistência** providenciará um transporte regular para o retorno da Pessoa Usuária à sua Residência Habitual.

Nota 1: O meio de transporte será determinado pela **Central de Assistência.**

Nota 2: A prescrição médica de alta hospitalar deverá ser encaminhada para a **Central de Assistência.**

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.13. Locação de Aparelhos Ortopédicos e Hospitalares

Nos casos em que o Usuário não puder se locomover por meios próprios, quando em decorrência de Lesão causada por acidente ou por Doença no Estabelecimento de Ensino, por motivo expresso em relatório médico, será acionado pela **Central de Assistência** a locação dos seguintes itens;

- ✓ Muletas;
- ✓ Cadeiras de rodas;
- ✓ Cadeira de banho;
- ✓ Imobilizador ortopédico;
- ✓ Cama hospitalar;
- ✓ Andador.

Nota 1: A **Central de Assistência** ficará responsável pela entrega do aparelho na Residência Assistida e pela retirada do mesmo após o término do período locado, sendo que a taxa de entrega e de retirada está inclusa no limite estabelecido para esta cobertura.

Nota 2: Este serviço será providenciado de acordo com a infraestrutura local, normas da loja locadora e desde que respeitadas as exclusões nestas condições gerais.

Limites: Até R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, sendo coberta a locação de 01 (um) aparelho, taxa de entrega e de retirada do aparelho, pelo período máximo de 30 (trinta) dias, limitado a 01 (uma) intervenção durante o contrato de seguro.

5.14. Auxílio para Gastos Médicos, Odontológico e Farmacêutico.

Quando a Pessoa Usuária sofrer alguma Lesão no Estabelecimento de Ensino ou no trajeto de ida ou volta, a **Central de Assistência** providenciará o atendimento Médico, Odontológico ou Farmacêutico em rede credenciada, sendo restrito ao atendimento de urgência/emergência.

Nota 1: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário e/ou da Pessoa Usuária o pagamento de possíveis custos com a realização de tratamento médico, clínico ou hospitalar, não

caracterizado como urgência/emergência ou os gastos que excedam o limite contratado.

Nota 2: Em caso de necessidade da continuação do tratamento, serão de responsabilidade do Usuário e/ou da Pessoa Usuária a procura do especialista e o respectivo pagamento dos valores relacionados ao tratamento definitivo.

Limite: Até R\$10.000,00 (dez mil) durante todo o período de vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.15. Transporte Para Remoção Médica Inter-Hospitalar

Quando a Pessoa Usuária em decorrência de Lesão no Estabelecimento de Ensino ou no trajeto de ida ou volta, necessitar de remoção hospitalar para outro centro hospitalar mais adequado, desde que a remoção encontre resguardo médico, a **Central de Assistência** providenciará referida remoção para o centro hospitalar indicado pelo médico responsável pelo atendimento do Usuário, que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado para a referida remoção hospitalar, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.

Nota 1: Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do Usuário, bem como a escolha do meio de transporte mais adequado.

Nota 2: Para a solicitação deste serviço a clínica médica ou hospital deverá encaminhar para **Central de Assistência** um relatório médico com os detalhes do tratamento e motivo da solicitação da transferência.

Limites:

Remoção terrestre: Até R\$10.000,00 (dez mil) durante todo o período de vigência do contrato de seguro.

Remoção aérea: Até R\$20.000,00 (vinte mil) durante todo o período de vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.16. Exames Investigativos

Caso o Usuário, estudante da área de saúde, sofra acidente com instrumentos perfuro-cortantes durante as atividades escolares, poderá solicitar para a **Central de Assistência**, a indicação de laboratório credenciado para que o Usuário realize o primeiro exame investigativo, de acordo com a relação abaixo:

- ✓ Anti HIV;
- ✓ HBSAG;
- ✓ Anti HBSAG;
- ✓ Anti HBCAG;
- ✓ Anti HVC;
- ✓ Hemograma;
- ✓ TGO;
- ✓ TGP.

Nota 1: Caso não seja localizado um hospital ou clínica credenciada à rede da **Central de Assistência** na região da Residência Habitual da Pessoa Usuária, o Usuário poderá indicar um laboratório para que seja credenciado junto a rede de prestadores da **Central de Assistência**.

EXCLUSÕES ESPECIFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ **Confirmação do diagnóstico do exame realizado.**

5.17. Monitoramento Médico

Quando a Pessoa Usuária necessitar de atendimento médico relacionado aos serviços deste Regulamento em decorrência de Lesão por acidente ou Doença no Estabelecimento de Ensino, a **Central de Assistência** poderá auxiliar os médicos e hospitais que assistirem a Pessoa Usuária sempre que possível, com informações médicas para a realização de exames, cirurgias e se necessário às condições mais adequadas para o Transporte para a

Remoção Inter Hospitalar ou para o retorno à Residência Habitual do Usuário, levando em conta o quadro clínico e a segurança da realização do transporte.

Nota: A **Central de Assistência** não definirá as ações médicas e não se responsabilizará por decisões acordadas entre a Equipe médica que irá assistir a Pessoa Usuária e os Representantes Legais.

IMPORTANTE: Este serviço será apenas e exclusivamente informativo como uma segunda opinião médica, levando em consideração sempre a decisão final do médico e/ou clínica responsável pelo tratamento da Pessoa Usuária.

6. SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA A PESSOAS

6.1. Orientação Sobre Vacinas

O Usuário e/ou Representante Legal poderá entrar em contato com **Central de Assistência** para solicitar orientações sobre o calendário oficial de vacinas, campanhas nacionais de vacinação, além de informação sobre os postos de saúde e hospitais mais próximos de sua Residência Habitual.

Nota: Serão de total responsabilidade do Usuário os custos relacionados à aplicação da vacina.

Limite: Sem limite monetário e de orientações durante o período de vigência do contrato de seguro.

6.2. Auxílio para Localização de Hospitais, Clínicas e Farmácias.

O Usuário e/ou Pessoa Usuária poderá entrar em contato com o Canal de Atendimento da **Central de Assistência** para informações referentes à localização de Hospitais, Clínicas, Lojas de Aparelhos Ortopédicos e Farmácias (inclusive farmácias populares), mais próximas ao local de sua Residência Habitual.

Nota: Será de total responsabilidade do Usuário os custos relacionados a qualquer valor

decorrente do atendimento nos hospitais e clínicas, medicamentos adquiridos nas farmácias indicadas ou produtos comprados nas lojas de aparelhos ortopédicos.

Limite: Sem limite monetário e de orientações durante o período de vigência do contrato de seguro.

7. CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após o contato com a **Central de Assistência**.

8. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- ✓ **Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Central de Assistência;**
- ✓ **Despesas com aquisição de próteses, órteses, óculos e lentes de contato.**
- ✓ **Despesas com assistências por gravidez e parto.**
- ✓ **Doenças pré-diagnosticadas ou preexistentes à data da contratação da assistência;**
- ✓ **Evoluções naturais e complicações de doenças preexistentes.**
- ✓ **Despesas com o tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.**
- ✓ **Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do Usuário.**

9. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a central de atendimento nos números abaixo, disponível 24 horas por dia, informando nome e

número do CPF do Usuário, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Assistência 24 horas

4002 1205 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800 775 1205 (demais localidades).

SAC

0800 011 2800 ou 0800 775 5045 (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.

10. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento, nas seguintes situações:

- ✓ O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- ✓ Se o certificado de assistência for cancelado.

11. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA. CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.