

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

Serviços de Assistências

Entende-se por Assistência, os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAWDY através de sua Rede Credenciada, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento.

A MAWDY esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAWDY, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAWDY, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

Definições

1. Canal de Atendimento de Assistência: É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

2. Carência: É o período durante o qual o (a) Usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.

3. Domicílio: Entende-se por Domicílio o lugar onde o (a) Usuário (a) estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pelo (a) Usuário (a) titular do presente Regulamento, devendo ser em território nacional.

4. Rede Credenciada: É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAWDY para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.

5. Usuário (A): Entende-se por Usuário (a), a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento da Assistência, desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

Vigência e limite de utilização

A vigência deste Regulamento será de 15 (quinze) dias antes da data do evento, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Os limites de utilização dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento conforme mencionado nos itens a seguir.

Âmbito Territorial

O âmbito de atendimento para os serviços previstos no presente Regulamento será em território nacional.

Requisitos Para A Prestação Dos Serviços

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento. Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Canal de Atendimento de Assistência

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 772 2500

SAC

(INSERIR O NÚMERO DO 0800) ou (INSERIR O NÚMERO DO 0800 PARA DEFICIENTES)
(para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

(INSERIR O NÚMERO DO 0800) ou 0800 (INSERIR O NÚMERO DO 0800 PARA DEFICIENTES) (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos Usuários, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais (SAC e canal de relacionamento).

1 – Hospedagem

Se a residência do Usuário ficar inabitável, seja por desastre natural, incêndio, inundação, roubo ou vandalismo, incluindo ainda, a perda prolongada de energia, gás ou água e desde que solicitado o serviço ao Canal de Atendimento de Assistência e comprovado o ocorrido através do Boletim de Ocorrência, será providenciada a estadia em hotel respeitando as condições e limites estabelecidos neste documento.

Limite: Estada em hotel com valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) a diária por pessoa, compreendendo o total de 04 (quatro) diárias para até 05 (cinco) pessoas.

Horário de Atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

2 – Transporte

Se a residência do Usuário ficar inabitável, seja por desastre natural, incêndio, inundação, roubo ou vandalismo, incluindo ainda, a perda prolongada de energia, gás ou água e desde que solicitado o serviço ao Canal de Atendimento de Assistência e comprovado o ocorrido através do Boletim de Ocorrência, será providenciado o transporte até o hotel indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência, de acordo com o serviço descrito no item 6.1 neste regulamento.

Limite: Sem limite monetário.

Horário de Atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Hipóteses não Contempladas em Todos os Serviços de Assistências

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- 1. Serviços Solicitados Diretamente Pelo (A) Usuário (A), Sem A Autorização Prévia Do Canal De Atendimento De Assistência;**
- 2. Serviços Solicitados Por Pessoa Não Autorizada Ou Não Competente;**
- 3. Assistências Solicitadas Fora Do Período De Vigência Deste Regulamento;**
- 4. Assistência A Todo E Qualquer Evento Resultante De Atividades Criminosas Ou Dolosas Causadas Pelo (A) Usuário (A) Direta Ou Indiretamente;**
- 5. Assistência Aos Atos Praticados Por Ação Ou Omissão Do (A) Usuário (A), Causados Por Má Fé.**

Outrossim, O Canal De Atendimento De Assistência Está Desobrigado De Prestar Os Serviços De Assistência, Bem Como Incurrer Em Quaisquer Responsabilidades, Inclusive À Título De Dano Material E Moral, Na Ocorrência Das Situações Abaixo:

1. Atos De Terrorismo, Revoltas Populares, Greves, Sabotagem, Guerras E Quaisquer Perturbações De Ordem Pública Que Impeçam A Prestação Dos Serviços.
2. Atos Ou Atividades Das Forças Armadas Ou De Forças De Segurança Em Tempos De Paz Que Impeçam A Prestação Dos Serviços.
3. Os Eventos Que Tenham Por Causa Irradiações Provenientes Da Transmutação Ou Desintegração Nuclear Ou Da Radioatividade Que Impeçam A Prestação Dos Serviços.
4. Eventos Decorrentes De Fenômenos Da Natureza, De Caráter Extraordinário, Tais Como: Inundações, Terremotos, Erupções Vulcânicas, Tempestade Ciclônicas Atípicas, Furacões, Maremotos, Quedas De Corpos Siderais, Meteoritos, Etc, Que Impeçam A Prestação Dos Serviços.

Produto de Seguro registrado na SUSEP sob nº 15414.624989/2023-51 sob responsabilidade da Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S.A., código SUSEP 0635-1, CNPJ 02.102.498/0001-29. Para conhecer na íntegra as condições do produto, consulte as Condições Gerais do Produto disponível no site www.metlife.com.br. A aceitação da proposta está sujeita à análise do risco. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br. As condições contratuais deste produto encontram-se registradas na SUSEP e poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo SUSEP. Para outras informações DISQUE SUSEP 0800-021-8484 de 2ª a 6ª das 9:30h as 17h.SAC.

Este seguro é por prazo determinado tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta. O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da formalização da proposta e poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de utilizar outros meios disponibilizados pela Seguradora. As Condições Gerais completas e o estão disponíveis para consulta no site www.metlife.com.br. Central de Atendimento: Telefone: 3003 Life - 3003 5433 (capitais e grandes centros), 0800 MetLife - 0800 638 5433 (demais localidades). SAC - Serviço de Apoio ao Cliente Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios: 0800 746 3420 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil). Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala: 0800 723 0658 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil). Ouvidoria 0800 746 3420 (Segunda à sexta das 9h às 18h, em todo o Brasil).