

REGULAMENTO GOAL LINE SAÚDE E FUNERAL

QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

Serviço	Eventos	Limites	Âmbito
Telemedicina	<p>Atendimento médico, com as seguintes especialidades: Pediatra, Geriatria, Psiquiatra, Dermatologia, Endocrinologia, Ginecologia, Gastroenterologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Cardiologia.</p> <p>Em consultas, via telemedicina por vídeo chamada, tendo a possibilidade de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prescrições medicamentosas;• Solicitação de exames;• Atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente.	<p>Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>Horário de Atendimento com Clínico Geral:</p> <ul style="list-style-type: none">• Telemedicina, 24 horas por dia, 07 dias por semana. <p>Horário de Atendimento da Telemedicina com especialistas, agendado:</p> <ul style="list-style-type: none">• De segunda a sexta-feira, das 08h às 19h, exceto feriado	Brasil

O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. A MAWDY NÃO TEM HABILITAÇÃO PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS DE SEGURO E PLANOS DE SAÚDE, PORTANTO, OS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE DOCUMENTO NÃO SE CONFUNDEM COM SEGURO OU PLANO DE SAÚDE.

Os (as) Usuários (as) que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não estão adquirindo um produto de seguro e/ou plano de saúde.

TELEMEDICINA

Os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAWDY através de sua Rede Credenciada, com o objetivo de esclarecer dúvidas de saúde e atendimento médico, 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.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

- I. 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.
- II. CARÊNCIA:** É o período durante o qual o (a) Usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.
- III. 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.
- IV. FRANQUIA QUILOMÉTRICA:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.
- V. REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAWDY para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.

VI. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA O presente documento que formaliza a contratação da Telemedicina, discriminando seus serviços e limites de utilização.

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

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses.

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

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

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

ITEM 5 – CARÊNCIA

Não haverá período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento.

ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

A MAWDY reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a MAWDY constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAWDY constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAWDY 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.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAWDY INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

ITEM 8 – 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 202 0215

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 TELEMEDICINA COM ESPECIALIDADES

Após o cumprimento da carência, caso referido serviço seja solicitado pelo (a) Usuário (a), o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará o acesso para atendimento médico, de acordo com o limite de utilização contratado, nas seguintes especialidades: Pediatra, Geriatria, Psiquiatra, Dermatologia, Endocrinologia, Ginecologia, Gastroenterologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Cardiologia, em consultas, via telemedicina por vídeo chamada, tendo a possibilidade de:

- Prescrições medicamentosa;
- Solicitação de exames;
- Atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente.

Nota: O profissional de saúde será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo o (a) Usuário (a) optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento:

- Os serviços são agendados de segunda a sexta-feira, das 08h às 19h, exceto feriado, de acordo com a disponibilidade da agenda médica.

ITEM 10 – 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:

- I. SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A), SEM A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MAWDY;**
- II. SERVIÇOS SOLICITADOS POR PESSOA NÃO AUTORIZADA OU NÃO COMPETENTE;**
- III. REEMBOLSO E/OU PAGAMENTO DE QUAISQUER TIPO DE DESPESAS;**
- IV. ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTE REGULAMENTO;**
- V. ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;**
- VI. ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), CAUSADOS POR MÁ FÉ.**

Outrossim, a MAWDY está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

IV. 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.

QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA PROGRAMA DE BENEFÍCIOS EM MEDICAMENTOS

Serviço	Eventos	Limites	Âmbito
Desconto em medicamentos	Descontos de até 80% em medicamentos comercializados nas Farmácias Conveniadas.	Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.	Brasil

REGULAMENTO – PROGRAMA DE BENEFÍCIOS EM MEDICAMENTOS

Entende-se por Programa de Benefícios em Medicamentos, o serviço de conveniência que facilitará ao Usuário, o desconto em medicamentos conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

1 ITEM 1 – DEFINIÇÕES

✓ **AUTORIZADOR DA REDE CONVENIADA:**

É o programa (de consulta) utilizado pelas Farmácias Conveniadas que contém a base de clientes e estabelecimentos conveniados.

✓ **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

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

✓ **DESCONTO:**

Entende-se por Desconto aquele fornecido pela rede de Farmácias Conveniadas como forma de reduzir o preço dos medicamentos.

✓ **FARMÁCIAS CONVENIADAS:**

Entende-se por Farmácias Conveniadas aquelas nas quais o Usuário pode obter Desconto em medicamentos.

✓ **RECEITUÁRIO MÉDICO:**

Entende-se por Receituário Médico o documento que contenha a prescrição de medicamento e orientação de uso, bem como a assinatura, CRM do profissional médico e respectiva data, devendo ainda ser válido e estar vigente.

✓ **REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

Documento que formaliza a contratação dos serviços do Programa de Benefícios, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

✓ **RESIDÊNCIA HABITUAL:**

Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

✓ **USUÁRIO:**

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência, que tenha Residência Habitual no Brasil.

2 ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

A vigência deste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua adesão, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAWDY.

3 ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá a estipulação de qualquer Franquia Quilométrica.

4 ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o serviço de desconto em medicamentos será destinado em todo o território nacional.

5 ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a prestação do Programa de Benefícios em Medicamentos será de 05 (cinco) dias, contado a partir da aquisição do produto.

6 ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

A MAWDY reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a MAWDY constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAWDY constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

7 ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço de assistência descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado de acordo com as condições estabelecidas neste documento.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, **EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**


8 ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário, o Usuário poderá acionar o Atendimento Virtual, informando o número do CPF do Usuário e selecionando o assunto que deseja tratar. Caso a dúvida não seja esclarecida via sistema, o Usuário será direcionado ao atendimento humanizado, que acontece todos os dias, das 07h às 23h.

Atendimento Virtual via Whatsapp (Alô Beneficiário)

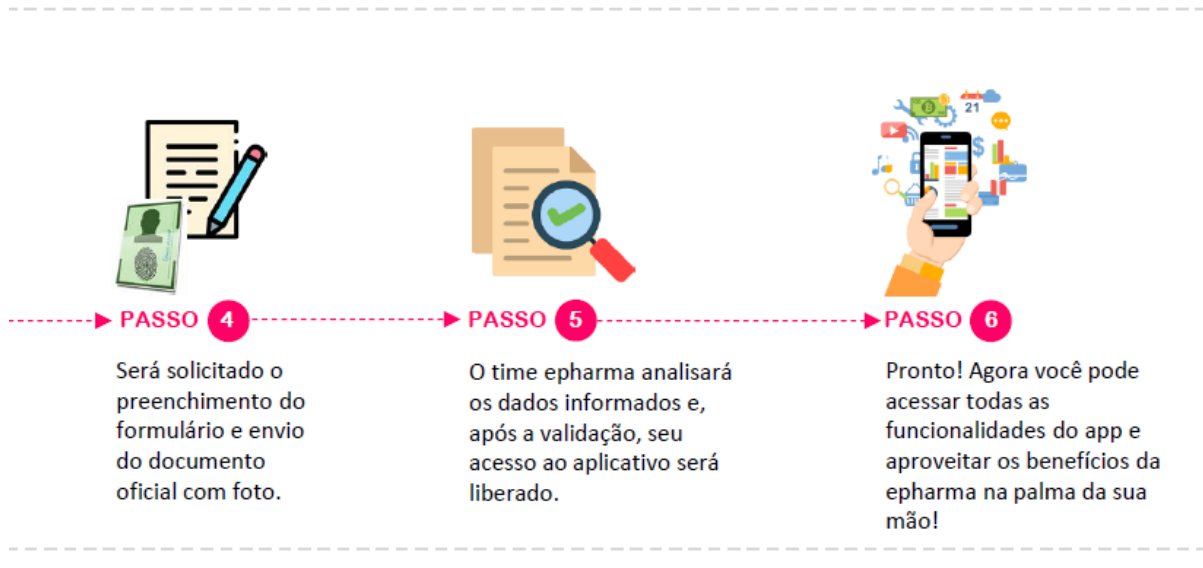
(11) 93031-2189, atendimento 24h por dia, 365 dias por ano, com atendimento humanizado todos os dias, das 07h às 23h.

Aplicativo ePharma PBM do Brasil

Baixe o APP  no Google Play ou App Store.

Como acessar:





IMPORTANTE: Caso não encontre o e-mail com as orientações para o processo de Onboarding, você pode acessar o Formulário clicando no link abaixo. No entanto, para que possamos receber sua documentação, é necessário completar o cadastro no app primeiro.

Link: <https://epharma-privacy.my.onetrust.com/webform/0a170943-dff7-4130-9a68-cea0d2a5ad9f/6dfc048b-316e-4d47-b66a-7537a280b370>

Site:

<https://pesquisamedicamento.epharma.com.br/?benefitId=199627>

E-mail

suportebeneficiario@epharma.com.br

9 ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 DESCONTO EM MEDICAMENTOS

O Usuário poderá obter descontos até 80% em medicamentos comercializados nas Farmácias Conveniadas diretamente no balcão ou pelo marketplace da epharma no aplicativo.

Para consultar quais são as farmácias conveniadas e seus endereços, o Usuário pode baixar o aplicativo epharma ou consultar pelo site.

Para saber o percentual de desconto do medicamento, o Usuário deverá se dirigir à Farmácia Conveniada, apresentar seu CPF, receita médica, se houver, que será(ão)

checado(s) pela Farmácia Conveniada, via Autorizador da Rede Conveniada ou através do marketplace do aplicativo ePharma.

O responsável pelo atendimento consultará os dados do Usuário para a liberação da compra do medicamento com o Desconto.

O Usuário poderá consultar seu cartão virtual, descontos oferecidos, extrato de compras e farmácias próximas, via aplicativo epharma.

Nota: A apresentação do Receituário Médico é obrigatória para a compra de medicamentos tarjados.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) com desconto.

10 ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- II. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- III. A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO, OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ-FÉ.

Outrossim, a MAWDY está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- IV. 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.

QUADRO RESUMO VANTAGENS EM REDE DE SAÚDE FAMILIAR

Definição

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, cônjuge, filhos até 21 anos, pais e sogros, desde que tenham residência habitual.

Serviço	Eventos	Limites	Âmbito
Vantagens em rede de saúde familiar	Programa de saúde particular com preços reduzidos, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados nas diversas especialidades Médicas.	Sem limite de utilização para adquirir o benefício de preços reduzidos nas redes credenciadas.	Brasil

REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA VANTAGENS EM REDE DE SAÚDE

B) ASSISTÊNCIA VANTAGENS EM REDE DE SAÚDE

Entende-se por assistência Vantagens em Rede de Saúde, o programa de saúde particular com preços reduzidos, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados que atendem em diversas áreas da medicina tradicional, medicina complementar, prevenção, nutrição e estética, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

IMPORTANTE: A ASSISTÊNCIA VANTAGENS EM REDE DE SAÚDE NÃO É PLANO DE SAÚDE. É UM PROGRAMA QUE POSSUI UMA REDE DE PROFISSIONAIS CREDENCIADOS PARA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS NAS ÁREAS DE SAÚDE, BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA COM PREÇOS ACESSÍVEIS.

C) ITEM 1 – DEFINIÇÕES

II. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

III. CARÊNCIA

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Assistência de Vantagens em Rede de Saúde.

IV. PARCEIROS

Entende-se por Parceiros às empresas parceiras da Rede de Benefícios que comercializam e entregam os produtos e ou serviços.

V. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Assistência Vantagens em Rede de Saúde, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

VI. RESIDÊNCIA HABITUAL

Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

VII. USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, cônjuge, filhos até 21 anos, pais e sogros, desde que tenham residência habitual no Brasil.

- **ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

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

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

- **ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA**

No que se refere a **Assistência Vantagens em Rede de Saúde** não haverá qualquer franquía quilométrica.

- **ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL**

O âmbito de atendimento será em todo território nacional onde constam os parceiros credenciados.

- **ITEM 5 – CARÊNCIA**

O período de carência para a prestação do serviço da Assistência Vantagens em Rede de Saúde será de 02 (dois) dias úteis, contado a partir da data da compra.

- **ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO**

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços

não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

A MAWDY reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- IV. Caso a MAWDY constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- V. Caso a MAWDY constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- VI. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

● **ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAWDY 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 organizará todo o atendimento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE

ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAWDY INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

● **ITEM 8 – 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

(INSERIR O NÚMERO DO 0800 CAPITAL) (capital e cidades metropolitanas) ou (INSERIR O NÚMERO DO 0800) (demais localidades).

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).

● ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

A Assistência Vantagens em Rede de Saúde oferece ao Usuário um programa de saúde particular com preços reduzidos, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados nas diversas especialidades Médicas.

Para solicitar o atendimento, o Usuário deverá contatar a Central 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 e organizará todo o atendimento.

Limite: Sem limite de utilização para adquirir o benefício de preços reduzidos nas redes credenciadas.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: de Segunda a Sexta feira das 09:00 as 18:00, exceto feriados nacionais.

Importante: A Assistência Vantagens em Rede de Saúde não realiza intermediação financeira dos serviços utilizados pelos seus clientes na rede credenciada, podendo o profissional da saúde realizar a cobrança utilizando-se dos meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento.

Nota: Todos os valores praticados são estabelecidos com base nas tabelas AMB (Associação médica brasileira - <http://amb.org.br/>) e CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos) e estão sujeitos à alteração, conforme atualização das tabelas.

ITEM 10 – VALIDADE DOS BENEFÍCIOS

Os estabelecimentos e profissionais credenciados poderão ser alterados a qualquer tempo, sem que haja a necessidade de prévia comunicação.

● **ITEM 10 – 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:

- ✓ **SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A), SEM A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MAWDY;**
- ✓ **SERVIÇOS SOLICITADOS POR PESSOA NÃO AUTORIZADA OU NÃO COMPETENTE;**
- ✓ **REEMBOLSO E/OU PAGAMENTO DE QUAISQUER TIPO DE DESPESAS;**
- ✓ **ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTE REGULAMENTO;**
- ✓ **ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;**
- ✓ **ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), CAUSADOS POR MÁ FÉ.**

Outrossim, a MAWDY está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- a. **ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

- b. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- c. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- d. 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.

QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

Definições:

Usuário: Entende-se por Usuário, com direito a serviço “POST-MORTEM” no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, o seu cônjuge com limite de idade até a data da contratação da Assistência até 74 anos, 11 meses e 29 dias, e filhos menores de 21 anos de idade e desde que tenham residência habitual no Brasil.

Serviço	Eventos	Limites	Âmbito
Traslado Funerário	Falecimento do Usuário	Brasil: Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Exterior: US\$ 20.000,00* (vinte mil dólares).	Brasil e exterior
Assistência Funeral	Falecimento do Usuário	O limite de até R\$ 3.000,00 (três mil reais) durante a vigência do Regulamento de Assistência.	Brasil
Transportes de responsável para liberação do corpo	Falecimento do Usuário Fora do Município de Residência	O meio de transporte fica a critério do Canal de Atendimento de Assistência e poderá ser: a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica; b) táxi ou serviço assemelhado regulamentado.	Brasil

REGULAMENTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

D) ITEM 1 – DEFINIÇÕES

- **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

- **CARÊNCIA**

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Assistência Funeral.

- **REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA**

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Funeral Familiar, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

- **RESIDÊNCIA HABITUAL**

Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

- **USUÁRIO**

Entende-se por Usuário, com direito a serviço “POST-MORTEM” no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, o seu cônjuge com limite de idade até a data da contratação da Assistência até 74 anos, 11 meses e 29 dias, e filhos menores de 21 anos de idade e desde que tenham residência habitual no Brasil.

- **LEGISLAÇÃO IR (IMPOSTO DE RENDA)**

Entende-se por “legislação IR” (Imposto de Renda):

- Filhos menores de 21 anos;
- Filhos maiores de 21 anos e que sejam considerados dependentes conforme legislação de IR, ou seja, que estejam cursando um grau superior ou escola técnica com até 24 anos;
- Filhos com deficiência, de qualquer idade.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de (INSERIR O PRAZO) (INSERIR O PRAZO POR EXTENSO) dias.

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

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere ao serviço de “**Assistência Funeral Familiar**” não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos nos itens:

Para o serviço **9.3 Transporte de responsável para liberação do corpo** haverá franquia quilométrica de 50 Km.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o Serviço de “**Assistência Funeral Familiar**” será destinado conforme abaixo:

Somente em Território Nacional:

9.2 – Assistência Funeral;

9.3 – Transporte de responsável para liberação do corpo;

Em Território Nacional e no Exterior:

9.1 – Traslado Funerário.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de Carência para a prestação do serviço da Assistência Funeral Familiar será de 30 (trinta) dias, contado da data da compra.

ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

A MAWDY reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a MAWDY constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAWDY constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAWDY 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.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAWDY INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

ITEM 8 – 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

(INSERIR O NÚMERO DO 0800 CAPITAL) (capital e cidades metropolitanas) ou (INSERIR O NÚMERO DO 0800) (demais localidades).

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).

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

O Responsável pelo acionamento da Assistência Funeral será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.

9.1 TRASLADO FUNERÁRIO

No caso de falecimento do Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** tratará das formalidades necessárias para o transporte do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

Esse serviço está previsto nas seguintes condições:

- a) Falecimento e sepultamento do Usuário, dentro do município de moradia habitual no Brasil.
- b) Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil, incluindo-se qualquer lugar do mundo, e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil.
- c) Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia habitual no Brasil. Nesse caso, o **Canal de Atendimento de Assistência** arcará com os gastos limitados ao valor que seria dispendido para o traslado até sua moradia habitual no Brasil.

Limite:

Brasil: Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Exterior: US\$ 20.000,00* (vinte mil dólares).

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

9.2 ASSISTÊNCIA FUNERAL

Em caso de falecimento do usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** garante os gastos de acordo com o limite estipulado para a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação (onde existir esse serviço) que englobem os seguintes itens:

Urna Mortuária: Urnas para cinzas ou caixão pra sepultamento.

Preparação do Corpo - Higienização, tamponamento/formolização e preparação sendo: barba, banho, vestimenta (ato de vestir) e maquiagem simples. Acomodação do corpo na urna, tanatopraxia e embalsamamento, quando necessário.

Remoção do Corpo - Através de carro funerário do local do falecimento e/ou S.V.O ou I.M.L. até o local de preparação (no município de residência habitual do falecimento).

Carro Funerário Para Cortejo - Transporte da urna e enfeites florais em veículo apropriado para cortejo, desde o local do velório até o local de sepultamento ou cremação (no município de residência habitual do falecido).

Carreto Essa/Caixão - Transporte dos paramentos essa e do caixão mortuário até o local do velório.

Paramentos Essa - Esplendor, cavaletes, castiçais com velas, mesa de condolências e aparelho de ozona, quando necessário.

Serviço Assistencial - Acompanhamento e orientação aos familiares quanto aos procedimentos necessários para o sepultamento, inclusive o fornecimento de livro de registro de presenças e divulgação do óbito na imprensa, ou seja, anúncio em jornal de circulação no município do Usuário.

Registro de Óbito - Registro de óbito em cartório com acompanhamento do Responsável pelo Corpo quando a legislação do município permitir.

Placa para Tumulo - Pagamento para a confecção da placa escolhida pela família.

Taxa de Sepultamento Ou Cremação - Pagamento da taxa de sepultamento ou cremação em cemitério municipal ou particular.

Taxa de Velório - Pagamento da taxa de velório em Cemitério / Capela municipal ou particular.

Enfeite Floral e Coroas – Flores naturais da época (dependendo da região serão utilizadas flores desidratadas e/ou artificiais)

ALUGUEL DE JAZIGO - Aluguel por um período de 03 a 05 anos, conforme legislação local e somente em cemitério público, e na sua impossibilidade em cemitério particular, onde existe um acordo de concessão com a prefeitura local (obedecendo ao limite contratual).

Nota: A locação será disponibilizada dentro do limite contratual e sempre que a família não possuir jazigo.

PROCEDIMENTOS PARA CREMAÇÃO

A cremação poderá ocorrer quando em vida, o Usuário falecido houver manifestado este desejo a seus familiares mais próximos.

Neste caso, o atestado de óbito deve ser firmado por dois médicos;

Se a morte for violenta, além dos procedimentos acima mencionados será necessário:

- Laudo médico assinado por médico legista;
- Autorização judicial;
- Laudo do IML (Instituto Médico Legal);
- Boletim de Ocorrência e uma declaração de um delegado, não se opondo à cremação.

Nota 1: A autorização para cremação é concedida pelo parente mais próximo, atuando sempre um na ausência do outro e na ordem sucessória (cônjuge, ascendentes, descendentes, ou irmãos maiores de idade), testemunhada por duas pessoas.

Nota 2: A cremação de ossos também poderá ocorrer após exumação, se houver interesse por parte dos familiares.

Nota 3: O serviço de cremação será disponibilizado somente nas cidades onde existir esse serviço, no caso de necessidade de traslado para a cremação em outra cidade, este custo ocorrerá por conta da família do Usuário.

Limite: A somatória dos itens descritos acima não pode ultrapassar o limite de até R\$ 3.000,00 (Três mil reais) durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

9.3 TRANSPORTES DE RESPONSÁVEL PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

No caso de falecimento do Usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um responsável para liberação do corpo, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, em linha regular (comercial) e em classe econômica, para ida e volta.

O meio de transporte fica a critério do **Canal de Atendimento de Assistência** e poderá ser:

- a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;
- b) táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

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

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- a) **TRASLADO DO CORPO PARA CREMAÇÃO DESDE O LOCAL DO EVENTO ATÉ OUTRO MUNICÍPIO ONDE A CREMAÇÃO POSSA SER EFETUADA;**
- b) **PEDIDO DE ASSISTÊNCIA DURANTE O PERÍODO DE CARÊNCIA, ESTABELECIDO NO ITEM 5 DESTA REGULAMENTO;**
- c) **AQUISIÇÃO DE JAZIGO;**
- d) **SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO DE MEMBROS;**
- e) **A EXUMAÇÃO DOS CORPOS QUE ESTIVEREM NO JAZIGO QUANDO DO SEPULTAMENTO.**

Outrossim, a MAWDY está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. **ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. **ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

- IV. 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.