

1. DEFINIÇÕES

1.1. Segurado: É o titular do **Seguro de Vida FAM Família da MAPFRE**, seu cônjuge/companheiro (a), seu pai, sua mãe e seus filhos, desde que tenham residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência da Apólice de Seguro/Certificado Individual.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil.

4. SERVIÇO

O serviço previsto neste item será prestado exclusivamente por meio de contato telefônico, de acordo com a solicitação prévia do Segurado, **respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, o âmbito territorial do serviço e demais limites aqui definidos.**

O serviço de Assistência 24 horas consiste na prestação de serviço motivo pelo qual NÃO HAVERÁ REEMBOLSO DE QUAISQUER VALORES DE SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO.

4.1. Orientação Psicológica

Sempre que solicitada a Orientação Psicológica por meio de contato telefônico, a **Assistência 24 horas** direcionará a ligação a um profissional qualificado, devidamente cadastrado junto à **Assistência 24 horas**, para realizar o atendimento telefônico a fim de proporcionar a orientação e esclarecimentos para o Segurado em situações que haja comprometimento emocional.

Estão excluídos deste serviço: atendimento pessoal e qualquer tipo de terapia seja breve ou escalonada.

Limite: não há limite de utilização por vigência.

5. EXCLUSÕES

5.1. Além das exclusões já particularizadas neste instrumento, não haverá prestação do serviço no caso de: a) Serviços contratados diretamente a qualquer prestador de serviço

que não seja por intermédio da Assistência 24 horas;

6. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento do serviço de assistência, o Segurado e/ou seus familiares deverão contatar a Central de Atendimento pelo telefone **0800-775-7235 ou 55 (11) 4689-5606** (exterior), de segunda a sexta-feira das 08h às 18h, exceto feriados, informando o nome e número do CPF do Segurado.

7. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela Brasil Assistência S.A., CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Assistência 24 horas não efetuará a prestação dos serviços quando estiver impossibilitada por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou por situações alheias a sua vontade.

8. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O serviço de assistência indicado neste Regulamento será automaticamente cancelado (independente de notificação prévia), sempre que: a) Se a apólice de seguro e/ou o Certificado Individual do Seguro forem cancelados.