

**CONTRATO DE SEGURO DE VIDA EM GRUPO**  
**ANEXO IV - ASSISTÊNCIA A PESSOAS**

Partes: **MAPFRE VERA CRUZ VIDA E PREVIDÊNCIA S/A**  
**ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DO ESTADO SÃO PAULO**

## 1. DEFINIÇÕES

1.1. **SEGURADO:** Entende-se por segurado, no caso de pessoa física, o contratante do seguro e/ou, quando o contratante for pessoa jurídica, todos os seus funcionários e/ou associados que tenham aderido ao mesmo, desde que possuam residência habitual no Brasil.

1.2. **BENEFICIÁRIOS:** Entende-se por beneficiário, além do segurado:

a) Para as garantias de Assistência às Pessoas, Bagagens e Objetos Pessoais: o cônjuge, ascendentes e descendentes em primeiro grau do segurado, sempre que convivam com ele e sejam seus dependentes conforme legislação do IR, mesmo que viajem separadamente e em qualquer meio de transporte.

b) Para as garantias de Assistência a Recolocação Profissional: não haverá beneficiário para esta modalidade, que será prestada exclusivamente ao segurado.

1.3. **VEÍCULO ASSISTIDO:** entende-se por veículo assistido os veículos de propriedade do segurado e/ou beneficiário designado pela MAPFRE, desde que não seja destinado ao transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, com ou sem condutor, ou de peso máximo autorizado superior a 3.500kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha 4 rodas, com até 10 anos de fabricação.

## 2. FRANQUIA QUILOMÉTRICA

2.1. No que se refere às coberturas de pessoas, suas bagagens e objetos pessoais, o direito às prestações dos Serviços de Assistência começa a partir de 100 km, a contar da residência do usuário.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

3.1. O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

3.1.1. No que se refere aos serviços de ASSISTÊNCIAS ÀS PESSOAS, SUAS BAGAGENS E OBJETOS PESSOAIS, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em qualquer parte do mundo, desde que a estadia do segurado e/ou beneficiário fora da sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias.

3.1.2. No que se refere aos serviços de RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL exclusivo para o segurado, estender-se-á ao território nacional, desde que respeitadas as condições deste Anexo e observadas as exclusões.

3.1.3. No que se refere aos serviços de ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos no território nacional, República Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.

3.1.4. No que se refere aos serviços a RESIDÊNCIA, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos no território nacional.

3.2. A duração das garantias dos serviços de assistência aqui descritos fica limitada à vigência da apólice do seguro ofertada pela MAPFRE ao usuário e/ou beneficiário da qual é adicional.

#### **4. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS, SUAS BAGAGENS E OBJETOS PESSOAIS**

As coberturas relativas aos segurados e beneficiários abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas.

##### **A) REMOÇÃO MÉDICA POR ACIDENTE (AMBULÂNCIA)**

Se necessário e quando solicitado, a prestadora realizará, após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros ou liberação por parte do médico responsável e/ou do poder público, a remoção do beneficiário em caso de acidente ou após alta hospitalar, até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para realização do atendimento.

Este serviço somente poderá ser acionado quando o evento ocorrer a partir de 100 km da residência habitual do segurado, respeitado o limite de até R\$ 300,00 (trezentos reais).

Se não houver ambulância disponível para transporte ou falta de infra-estrutura no local do evento do sinistro, a prestadora garantirá os custos decorrentes do transporte providenciado pelo segurado por meio de reembolso mediante apresentação da nota fiscal original do serviço, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Após a alta hospitalar, se o segurado não puder retornar ao domicílio pelos seus próprios meios, a prestadora garantirá o transporte até a residência do segurado.

Nota: Esse serviço não abrange a assistência prestada pelo médico que estiver acompanhando a ambulância.

##### **B) TRANSPORTE OU REPATRIAMENTO NO CASO DE LESÕES OU DOENÇA NO BRASIL E NO EXTERIOR**

Quando o Centro Hospitalar da localidade não dispor de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado, a prestadora garantirá o pagamento das despesas de transporte do beneficiário em ambulância ou no meio recomendado pelo médico responsável, até o Centro Hospitalar mais adequado ou até a residência habitual dos mesmos. A equipe médica da prestadora manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender o beneficiário para acompanhar a assistência prestada, bem como definirá com o médico responsável a real necessidade do transporte e o meio de transporte a ser utilizado.

Este serviço somente poderá ser acionado quando o evento ocorrer a partir de 100 km da residência habitual do usuário.

#### **C) TRANSPORTE OU REPATRIAMENTO DOS BENEFICIÁRIOS ACOMPANHANTES**

Quando a lesão ou doença do segurado e/ou beneficiários não permitir a continuação da viagem ou o regresso ao domicílio pelo meio inicialmente previsto, a prestadora garantirá o pagamento das despesas de transporte em linha regular dos beneficiários acompanhantes até à residência habitual do segurado e/ou beneficiários ou até o local onde estes se encontrem hospitalizados.

Se algum dos beneficiários tiver idade inferior a 15 (quinze) anos e não tiver acompanhante, a prestadora garantirá o atendimento adequado durante a viagem até a sua residência habitual ou o lugar da hospitalização.

Este serviço somente poderá ser acionado quando o evento ocorrer a partir de 100 km da residência habitual do segurado.

#### **D) TRANSPORTE E ESTADIA DE UM FAMILIAR DO SEGURADO OU BENEFICIÁRIO**

Quando o período de hospitalização do segurado e/ou beneficiários for superior a 5 (cinco) dias e este estiver desacompanhado, a prestadora garante a um familiar o pagamento das seguintes despesas:

Em território brasileiro - o custo da viagem de ida e volta até o local de hospitalização e/ou os gastos de estadia neste local, a partir do 5º (quinto) dia, com limite diário de R\$ 100,00 (cem reais), até um limite de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por toda a estadia.

No Exterior - o custo da viagem de ida e volta até o local de hospitalização e/ou os gastos de estadia, a partir do 10º (décimo) dia, com um limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por dia até o máximo de R\$ 1.800,00 (hum mil e oitocentos reais) por toda a estadia (ou o equivalente em moeda local), convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

Este serviço somente poderá ser acionado quando o evento ocorrer a partir de 100 km da residência habitual do segurado.

#### **E) TRANSPORTE DO SEGURADO OU BENEFICIÁRIO POR INTERRUÇÃO DA VIAGEM DEVIDO AO FALECIMENTO DE UM FAMILIAR**

A prestadora garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular (comercial) do segurado e/ou beneficiários caso se interrompa a viagem por falecimento, no Brasil, do seu cônjuge ou parentes até 2º grau, até o local de inumação, desde que a locomoção não seja possível pelo meio de transporte inicialmente utilizado na viagem ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Este serviço somente poderá ser acionado quando o evento ocorrer a partir de 100 km da residência habitual do segurado.

**F) TRANSPORTE URGENTE DO SEGURADO OU BENEFICIÁRIO POR OCORRÊNCIA DE SINISTRO NO SEU DOMICÍLIO**

A prestadora garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular (comercial) do segurado e/ou beneficiários até sua residência, desde que esta esteja desabitada, e que, devido a ocorrência de evento de roubo ou furto com violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim sua presença e necessidade de locomoção, sempre que não possa efetuar este transporte no meio utilizado inicialmente em sua viagem ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção em tempo necessário.

**G) ASSISTÊNCIA MÉDICA AO SEGURADO E/OU BENEFICIÁRIO POR LESÃO OU DOENÇA, NO EXTERIOR**

Nos casos de lesão ou doença no Exterior do segurado e/ou beneficiários, a prestadora garante ao segurado e/ou beneficiários, o pagamento das despesas de hospitalização, intervenções cirúrgicas, honorários médicos, despesas odontológicas e produtos farmacêuticos recomendados pelo médico responsável pelo atendimento, até um limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

**H) ADIANTAMENTO PARA COBERTURA DE GASTOS MÉDICOS AO SEGURADO E/OU BENEFICIÁRIOS, NO EXTERIOR**

Nos casos em que os gastos de hospitalização, intervenções cirúrgicas de emergência, honorários médicos, odontológicos e produtos farmacêuticos, excederem a cobertura prevista no item anterior, a prestadora, a título de empréstimo providenciará o pagamento, junto ao prestador de serviço que estiver atendendo o segurado e/ou beneficiários, de um valor de até R\$ 3.000,00 (três mil reais) ou o equivalente em moeda do local onde estiver o Usuário e/ou beneficiários, convertidos pelo câmbio comercial compra do dia. Este empréstimo será feito mediante entrega à prestadora de cheque caução de valor equivalente, em reais, por um representante do segurado e/ou beneficiários e expressa autorização e reconhecimento da dívida por este representante e pelo segurado e/ou beneficiários.

O segurado e/ou beneficiários deverá reembolsar prestadora deste valor em reais. O prazo máximo para este reembolso é de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido, implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2 % sobre o valor do débito em atraso.

**I) PROLONGAMENTO DE ESTADIA DO SEGURADO E/OU BENEFICIÁRIOS NO EXTERIOR POR LESÃO OU DOENÇA**

A prestadora garante o pagamento das despesas de hotel do segurado e/ou beneficiários quando, por lesão ou doença e prévia recomendação do médico responsável, se lhe imponha o prolongamento da estadia no Exterior para tratamento, com um limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por dia, até o máximo de R\$ 1.800,00 (hum mil e oitocentos reais) por toda a estadia, ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

**J) TRANSPORTE E REPATRIAMENTO DO SEGURADO FALECIDO E DOS BENEFICIÁRIOS ACOMPANHANTES DO SEGURADO NO EXTERIOR**

No caso de falecimento de um dos segurados e/ou beneficiários, a prestadora tratará das formalidades para repatriamento 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. A prestadora garante também as despesas de transporte ou repatriamento dos beneficiários acompanhantes até a sua residência ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário. Se algum dos beneficiários tiver idade inferior a 15 (quinze) anos e não tiver acompanhante, a prestadora garante o atendimento adequado durante a viagem.

**K) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

A prestadora garante a transmissão de mensagens urgentes do segurado e/ou beneficiários, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes as modalidades de prestação previstas neste Anexo.

**L) INFORMAÇÕES EM CASO DE PERDA OU ROUBO DE DOCUMENTOS, NO EXTERIOR**

No caso de perda ou roubo de documentos no Exterior, a prestadora assessorará o segurado e/ou beneficiários no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários ao prosseguimento da viagem.

**M) ASSISTÊNCIA JURÍDICA NO EXTERIOR**

No caso de acidente ou demanda, a prestadora assessorará o segurado na indicação de um advogado de seu cadastro, bem como enviará, a título de empréstimo, de um valor de até R\$ 3.000,00 (três mil reais), ou o equivalente em moeda local convertidos pelo câmbio comercial compra do dia, caso haja condenação ao depósito de fiança judicial.

Na hipótese de procedimento judicial, a prestadora fará o empréstimo da quantia de até R\$ 3.000,00 (três mil reais), ou o equivalente em moeda local convertidos pelo câmbio comercial compra do dia, para pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios.

Este empréstimo será feito mediante a entrega à prestadora de cheque caução no mesmo valor em reais, por um representante do segurado e expressa autorização deste representante. O segurado e/ou beneficiários deverá reembolsar a prestadora este valor em reais. O prazo máximo para este reembolso é de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido, implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

**N) SERVIÇO DE MOTORISTA PROFISSIONAL, NO BRASIL**

No caso da impossibilidade do beneficiário conduzir o veículo assistido por motivo de doença, acidente ou falecimento, e se nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a prestadora arcará com os gastos da contratação de um motorista profissional para transportar o veículo assistido junto com seus ocupantes diretamente até

o domicílio habitual do segurado ou diretamente até o ponto de destino da viagem, sempre que este esteja em território nacional.

Este serviço somente poderá ser acionado, quando o evento ocorrer a partir de 100 km da residência habitual do usuário.

#### **O) INFORMAÇÕES PRÉVIAS PARA VIAGEM**

No caso de viagem ao exterior, prestadora facilitará ao beneficiário as seguintes informações: necessidade de visto, documentos necessários, exigência de vacinas, idioma, telefones de Embaixadas Brasileiras.

#### **P) ADIANTAMENTO DE FUNDOS NO EXTERIOR, POR PERDA OU ROUBO DE DOCUMENTOS**

Em caso de perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a prestadora assessorará o segurado e/ou beneficiário no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários ao prosseguimento da viagem, a título de empréstimo, o envio de um valor de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) ou o equivalente em moeda do local onde estiver o beneficiário, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

Este empréstimo será feito mediante a entrega à prestadora de cheque caução de valor equivalente, em reais, por um representante do beneficiário e expressa autorização e reconhecimento da dívida por este representante e pelo beneficiário.

O beneficiário deverá reembolsar a prestadora deste valor em reais. O prazo máximo para este reembolso é de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido, implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

#### **5. GARANTIAS RELATIVAS AS BAGAGENS E OBJETOS PESSOAIS**

Os serviços relativos às bagagens e objetos pessoais extraviados pertencentes ao segurado e/ou beneficiários, serão prestadas de acordo com as seguintes condições:

##### **A) LOCALIZAÇÃO E TRANSPORTE DE BAGAGEM E OBJETOS PESSOAIS**

A prestadora assessorará o segurado e/ou beneficiários na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais, e ainda, ajudará na gestão de sua localização. Na hipótese de recuperação, a prestadora se encarregará de sua expedição até o local da viagem previsto pelo segurado e/ou beneficiários, ou até seu domicílio habitual.

##### **B) EXTRAVIO DA BAGAGEM**

Em caso de extravio da bagagem do segurado em vôo regular, este deverá comunicar imediatamente o fato à companhia aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (formulário P.I.R.), após esta medida o segurado deverá entrar em contato com a prestadora informando o fato.

Caso esta(s) bagagem(ns) não seja(m) recuperada(s) dentro de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da notificação à prestadora, esta pagará ao segurado a quantia de R\$ 300,00 (trezentos reais), ou o equivalente em moeda local, convertidos pelo câmbio/comercial compra do dia. Se a(s) bagagem(ns) for(em) recuperada(s) posteriormente, o segurado e/ou beneficiários deverá reembolsar a prestadora, este valor em reais. O prazo máximo para este reembolso é de 30 (trinta) dias a contar da data de recuperação da(s) bagagem(ns). O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido, implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

## **6. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL**

### **A) GARANTIA DE AUXÍLIO RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL**

1. Esta assistência é válida apenas para o segurado, conforme definido neste Anexo, desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. A prestadora garantirá ao segurado, que no início de vigência da apólice possuir vínculo empregatício com carteira assinada por no mínimo 6 (seis) meses, Auxílio de Recolocação Profissional, caso venha a ser demitido sem justa causa. O serviço de Auxílio de Recolocação Profissional será prestado por empresa de consultoria de recursos humanos especializada em recolocação profissional, conforme descrito a seguir:

2.1 Para o segurado que possuir endereço de correio eletrônico (e-mail), esta cobertura garantirá:

- a) Colocação dos dados curriculares do segurado por 3 (três) meses no site da empresa de consultoria, que possui acesso a vagas de emprego em todo território nacional;
- b) Aviso via correio eletrônico (e-mail) de novas vagas correspondentes ao perfil do segurado;
- c) Envio dos dados curriculares, via correio eletrônico (e-mail) para as vagas selecionadas pelo segurado;
- d) Consultor virtual para orientação e esclarecimentos do segurado.

2.2 No caso do segurado não possuir endereço de correio eletrônico (e-mail), caberá ao segurado a criação de um endereço de correio eletrônico, através de provedores de internet gratuitos, sendo que o segurado poderá acessá-lo de qualquer microcomputador que tenha acesso à internet.

Em ambos os casos relacionados nos itens 2.1 e 2.2 supra, a prestadora disponibilizará uma senha de acesso ao site, para que o segurado possa informar seus dados curriculares, sendo o preenchimento de inteira responsabilidade do segurado.

2.3. O segurado que na data de início de vigência da apólice não possuir vínculo empregatício com carteira assinada, não estará coberto por esta Assistência.



3. Não serão consideradas, para efeito desta cláusula, as demissões decorrentes de ou em função de:

- a) programas de incentivo a demissão, ou seja, aqueles incentivados pelo empregador, por aposentadoria, pensão, retiro/ausência ou qualquer outro tipo de demissão voluntária;
- b) abandono de emprego;
- c) demissão do segurado com data anterior a data de início deste Anexo;
- d) demissão por justa causa.

3. A prestadora **NÃO GARANTE A RECOLOCAÇÃO DO USUÁRIO, APENAS DISPONIBILIZARÁ OS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE ARTIGO.**

#### **7. ASSISTÊNCIA VEÍCULO**

A assistência relativa aos Veículos Assistidos, abrange a modalidade prevista neste artigo, que serão prestadas conforme descrito abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

##### **A) Reboque ou transporte do Veículo Assistido**

No caso em que o veículo assistido não puder circular por pane, a prestadora arcará com os gastos do reboque ou transporte do veículo assistido até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha do segurado e/ou beneficiário.

O limite máximo deste gasto é R\$ 200,00, (duzentos reais), por evento limitado a 3 (três) eventos por ano.

Sempre que tecnicamente possível a prestadora, providenciará o reparo no local, arcando com os serviços de mão-de-obra, obedecendo ao limite acima, cabendo ao segurado arcar com as despesas das peças a serem trocadas.

#### **8. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

As assistências relativas a residência assistida, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

##### **A) HIDRÁULICA**

A prestadora enviará à residência assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 100,00 (cem reais) por ano, sendo uma intervenção ao ano.

A prestadora não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: Estão excluídos desta cobertura os reparos de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o



desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

#### **B) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA OU ROUBO DAS CHAVES**

Se devido à ocorrência de perda ou roubo de chaves, o segurado não puder entrar na residência assistida, não havendo alternativa viável para fazê-lo, a prestadora enviará um chaveiro até a residência para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 80,00 (oitenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas e guarda-roupas da residência assistida.

#### **C) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA**

No caso de roubo ou furto qualificado da residência assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum a mesma, com danificação da(s) fechadura(s), a prestadora assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para reparo e substituição será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da residência assistida.

#### **D) SERVIÇO DE FAXINEIRA**

Em caso de hospitalização por acidente pessoal do segurado ou seu cônjuge, prescrita por médico e decorrente de eventos amparados neste Anexo, sempre que o período de hospitalização seja superior a 7 (sete) dias, a prestadora assumirá os gastos com uma faxineira por um período máximo de 10 (dez) dias, limitado a R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, estando limitada a uma intervenção por ano.

### **9. EXCLUSÃO**

9.1. Além das exclusões já particularizadas neste Anexo, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo segurado e/ou beneficiário, sem prévio consentimento da prestadora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do segurado ou beneficiários.
- c) Assistência derivada da morte por suicídio, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo.

- d) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica.
- e) Despesas e/ou 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.
- f) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do segurado ou beneficiários, bem como, a participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade.
- g) Assistência derivadas de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido.
- h) Assistência ao carona transportado gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do Veículo Assistido.
- i) Assistência ao Usuário ou beneficiários ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.
- j) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.
- k) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário e/ou beneficiário.
- l) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo usuário ou por terceiros.

9.2. Excluem-se ainda das prestações e coberturas de prestadora, as derivadas dos seguintes fatos:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- e) 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.

9.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste Anexo os atos praticados por ação ou omissão do Usuário e/ou beneficiário, causadas por má fé.

## 10. **COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o segurado e/ou beneficiários solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome e número do CPF, número da apólice, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## 11. **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A prestadora se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O segurado e/ou beneficiários causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) O segurado e/ou beneficiários omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.