



COLÉGIO FERNANDO FERRARI



PROTEÇÃO EDUCACIONAL e PROTEÇÃO ESCOLAR MULTIFLEX

Garantir a continuidade dos estudos com tranquilidade e segurança não é um simples dever. É uma prova de amor. Temos que lhe dar os parabéns por escolher uma escola séria, que sabe bem a importância de um seguro educacional para pais e educandos e de um seguro de acidentes pessoais para seus alunos.

E para que você tenha um futuro brilhante, os Seguros MAPFRE Proteção Educacional Multiflex e MAPFRE Proteção Escolar Multiflex vão estar sempre presente. Garantindo que os bons momentos sejam constantes.

Leia atentamente as informações a seguir. Elas são muito importantes para que você aprenda mais sobre os Seguros MAPFRE Proteção Educacional Multiflex e MAPFRE Proteção Escolar Multiflex.

Índice

1. DEFINIÇÕES	4
2. GRUPO SEGURÁVEL	4
3. COBERTURAS e SERVIÇOS.....	6
4. RISCOS EXCLUÍDOS	12
5. VIGÊNCIA	15
6. CAPITAL SEGURADO.....	15
7. BENEFICIÁRIOS.....	17
8. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO	17
9. LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO	18
10. PERÍCIA MÉDICA	22
11. JUNTA MÉDICA	23
12. CANCELAMENTO DO SEGURO	23
13. CANCELAMENTO DE COBERTURAS.....	23
14. DISPOSIÇÕES FINAIS	24
15. OUVIDOR E DEFENSOR DO SEGURADO	24

1. DEFINIÇÕES

1.1 Acidente Pessoal: evento com data caracterizado, exclusiva e diretamente externo, súbito, involuntário, violento e causador de lesão física que, por si só e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente parcial ou total do Segurado.

1.2 Educando: aluno/estudante regularmente matriculado nos cursos oferecidos pelo Estipulante.

1.3 Estipulante: é a Instituição de Ensino (pessoa jurídica) legalmente constituída, que propõe a contratação do Seguro, conforme os critérios de aceitação da Seguradora previstos nas Condições Gerais, ficando investida de poderes de representação de todo o Grupo Segurado perante a Seguradora, nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

1.4 Responsável Financeiro: é a pessoa física que assume o compromisso de custear as mensalidades escolares do Educando e que estará indicada como tal no Formulário de Identificação do Responsável Financeiro ou no contrato de prestação de serviços educacionais com o Estipulante. O Responsável Financeiro pode ser o próprio Educando, seu pai, mãe ou outro representante legal.

1.5 Sinistro: ocorrência do evento coberto durante o período de vigência do seguro, que gera ao Segurado ou ao Beneficiário o direito ao recebimento do Capital Segurado contratado, desde que atendidas às demais disposições das Condições Gerais e das disposições contratuais.

2. GRUPO SEGURÁVEL

RESPONSÁVEL FINANCEIRO

Para inclusão no seguro, poderão ser aceitos, na condição de Segurados, os Responsáveis Financeiros pelos pagamentos das mensalidades escolares dos Educandos, vinculados ao Estipulante por intermédio de contrato de prestação de serviços educacionais, que estejam em dia com todas as mensalidades escolares dos meses anteriores à adesão ao seguro; pagamento em dia da mensalidade referente ao mês de ocorrência do sinistro ou devidamente quitada 24h (vinte e quatro horas) antes de qualquer sinistro:

- a) Estejam em plena atividade profissional/laborativa e em condições normais de saúde;
- b) Tenham idade compreendida entre 14 e 65 anos, 11 meses e 29 dias;
- c) Preencham o Formulário de Inclusão/Alteração do Responsável Financeiro disponibilizado pela Seguradora;

2.1 O Formulário de Inclusão/Alteração do Responsável Financeiro ficará sob guarda e responsabilidade do Estipulante, na forma e nos prazos de prescrição estipulados pela legislação em vigor, inclusive após o fim da vigência da apólice, e deverá ser apresentado, sempre que solicitado pela Seguradora, sob pena da Estipulante responder por eventuais prejuízos que a Seguradora possa ser obrigada a suportar, por determinação de autoridade administrativa ou judicial.

Não poderão fazer parte do Grupo Segurável do MAPFRE Proteção Educacional:

RESPONSÁVEIS FINANCEIROS:

- a) **Pessoas absolutamente incapazes, conforme definido nos itens II e III do artigo 3º do Código Civil;**
- b) **Bolsistas integrais, exceto os filhos de funcionários e/ou professores do Estipulante, que tenham adquirido a bolsa de estudo para atendimento de convenção coletiva de trabalho e cujo o prêmio tenha sido recolhido sobre o valor integral da mensalidade escolar;**
- c) **Aposentados por invalidez;**
- d) **Afastados do trabalho;**
- e) **Pessoas que não são responsáveis pelo pagamento das mensalidades escolares do Educando.**

EDUCANDO

Para inclusão no seguro, poderão ser aceitos, na condição de Segurados das garantias de Acidentes Pessoais Coletivo (APC) a totalidade dos Educandos, podendo o Estipulante estender cobertura para os Diretores, Professores, demais Funcionários, Estagiários e Religiosos vinculados ao Estipulante, respectivamente por intermédio de contrato de prestação de serviços educacionais (Educandos), de contrato de trabalho regidos pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT (Diretores, Professores e demais Funcionários), de contrato de estágio (Estagiários), de contrato e/ou termo de adesão a serviço voluntário (Religiosos) e que estejam em:

- a) **Condições normais de saúde;**
- b) **Tenham idade máximo de 65 anos, 11 meses e 29 dias;**
- c) **Plena atividade profissional/laborativa (exclusivamente para o grupo de Professores, Funcionários e Estagiários).**

Não poderão fazer parte do Grupo Segurável do MAPFRE Proteção Escolar:

- a) **Pessoas absolutamente incapazes, conforme definido nos itens II e III do artigo 3º do Código Civil;**
- b) **Aposentados por invalidez;**
- c) **Afastados do trabalho;**

d) Pessoas que não estejam vinculadas ao Estipulante antes do início de vigência do seguro.

Para os Segurados menores de 14 anos, o pagamento de quaisquer valores a título de indenização se limita ao reembolso das despesas com funeral, desde que devidamente comprovadas com as notas fiscais originais, incluindo-se as despesas havidas com o traslado, não estando cobertas, no entanto, as despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros.

3. COBERTURAS e SERVIÇOS

RESPONSÁVEL FINANCEIRO

3.1 Morte:

Garante ao Beneficiário, o pagamento de Capital Segurado*, indicado na Proposta de Contratação, em caso de falecimento do Segurado, decorrente de causas naturais ou acidentais, durante a vigência do seguro, **observadas as demais disposições contratuais.**

3.2 Invalidez Permanente Total por Acidente (IPTA):

Garante ao Beneficiário o pagamento de Capital Segurado*, caso o Segurado venha a se tornar total e permanentemente inválido em decorrência direta e exclusiva de acidente pessoal coberto, pela perda ou impotência definitiva e total de um membro ou órgão, durante a vigência do seguro, **observadas demais disposições contratuais.**

* equivalente ao valor da mensalidade escolar praticado pelo Estipulante na data do sinistro para cada uma das séries cobertas, informado na relação de faturamento, multiplicado pela quantidade de meses de cada período letivo faltantes para a conclusão do(s) ciclo(s) contratado(s) pela escola, Período Letivo atual.

EDUCANDO

3.3 Morte Acidental

Garante ao Beneficiário, o pagamento de Capital Segurado contratado em caso de falecimento do Segurado, decorrente exclusivamente de causas acidentais, durante a vigência do seguro, **observadas as demais disposições contratuais.**

3.4 Invalidez Permanente Parcial ou Total por Acidente (IPA)

Garante ao Beneficiário o pagamento de Capital Segurado contratado, caso o Segurado venha a se tornar parcial ou totalmente inválido em caráter permanente, em decorrência direta e exclusiva de Acidente Pessoal coberto,

durante a vigência do seguro, **observadas as demais disposições contratuais.**

3.5 Despesas Médico-Hospitalares e Odontológicas por Acidente (DMHO):

Garante ao beneficiário o reembolso das despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas, limitado ao capital segurado contratado, incorridas a critério e sob orientação médica, necessária ao restabelecimento do Educando, realizadas em consequência direta e exclusiva de Acidente Pessoal coberto, durante a vigência do seguro, **observadas as demais disposições contratuais.** Se contratada a **Assistência Escolar**, o Beneficiário optará entre prestação de serviço ou o reembolso das despesas relacionadas ao objeto esta cobertura, respeitando sempre o limite de capital desta cobertura.

As Indenizações previstas nesta cobertura serão devidas quando o Acidente Pessoal ocorrer dentro do período de vigência do seguro contratado e desde que iniciadas nos 30 (trinta) primeiros dias contados a partir da data do Acidente Pessoal.

3.6 Carteira de Identificação Estudantil Personalizada:

Será fornecida ao Estipulante, anualmente, a primeira via da carteira contendo os dados cadastrais dos Educandos e, por escolha da Instituição de Ensino, a inserção da sua logomarca e/ou de foto 3/4 de cada Educando. Para isso, o Estipulante se obriga a fornecer arquivo com os dados cadastrais, a logomarca e as fotos dos educandos identificadas pelo número de matrícula e em formato digital.

3.7 SERVIÇOS de ASSISTÊNCIA ESCOLAR

3.7.1 Remoção Médica

Se necessário, após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes e após liberação por parte do médico responsável, a Assistência 24 horas realizará a remoção do Segurado em caso de lesão causada por acidente ou doença, até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para realização do atendimento, conforme orientação da equipe médica tratante.

Limite: até R\$ 10.000,00.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.2 Interface com Plano de Saúde

Nos casos em que houver a necessidade de hospitalização do Segurado, por acidente ou doença, para realização de tratamento e o segurado tiver plano privado de saúde, a Assistência 24 horas realizará a interface com o plano de saúde do segurado.

Limite: Sem limite.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.3 Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas (serviço exclusivo para Estudante)

Nos casos em que o Segurado permanecer afastado de suas atividades escolares por motivo de acidente ou doença por mais de 05 (cinco) dias úteis, com comprovação médica por escrito, a Assistência 24 horas disponibilizará, em sua Residência Habitual, um professor particular para reposição das aulas perdidas.

O professor que realizará as aulas de reforço será indicado pela Assistência 24 horas e o Segurado deverá informar as matérias para reforço, mediante comprovante emitido pela Instituição de Ensino.

Limite: R\$ 60,00 (sessenta reais) hora/aula limitado a R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.4 Professor Particular para Aulas de Reforço (serviço exclusivo para Estudante)

Se, após o retorno às aulas do Segurado afastado por acidente ou doença, constatar-se a necessidade de reforço de aulas, a Assistência 24 Horas disponibilizará um professor particular, para reforço de matérias/aulas perdidas pelo Segurado. A constatação da necessidade de reforço será justificada pelas notas obtidas pelo Segurado em avaliações curriculares e poderá ocorrer em até 2 (dois) meses contados da data de retorno as aulas.

O professor que realizará as aulas de reforço será indicado pela Assistência 24 horas e o Segurado deverá informar as matérias para reforço, mediante comprovante emitido pela Instituição de Ensino.

Limite: R\$ 60,00 (sessenta reais) hora/aula limitado R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.5 Transporte do Segurado para Frequência as Aulas (serviço exclusivo para Estudante)

Nos casos em que o Segurado não puder se locomover por meios próprios, em decorrência de lesão causada por acidente ou por doença, a Assistência 24 horas providenciará transporte para ida e volta do domicílio do Segurado até a Instituição de Ensino.

Limite: R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia e R\$1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.6 Tratamento Fisioterápico

Se, em decorrência de acidente ou doença, após alta hospitalar, houver a necessidade de tratamento fisioterápico, devidamente comprovado por solicitação do médico e em comum acordo com a Equipe Médica da Assistência 24 horas, será disponibilizado ao Segurado, o atendimento de sessões fisioterápicas.

Limite: 20 (vinte) sessões por evento, no valor de R\$ 80,00 (oitenta reais) cada.

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 do Segurado.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.7 Transporte para Tratamento Fisioterápico

Nos casos em que o Segurado não puder se locomover por meios próprios em decorrência de lesão causada por acidente ou doença, a Assistência 24 horas providenciará um transporte de ida e volta para tratamento fisioterápico, do domicílio até a clínica ou hospital.

Limite: R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia útil, limitado a R\$1.200,00 (hum mil e duzentos reais) por evento.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.8 Transmissão de Mensagens Urgentes

A Assistência 24 horas providenciará a transmissão de mensagens urgentes do Segurado, relacionadas aos serviços previstos neste manual.

Limite: Sem limite.

Âmbito Territorial: Brasil.

3.7.9 Indicação Médica

Nos casos de lesão causada por acidente ou doença, a Assistência 24 horas indicará, quando solicitado pelo Segurado, hospitais, médicos e clínicas médicas e odontológicas mais próximos da localidade em que o Segurado se encontre, levando em consideração as características e necessidades do evento ocorrido.

Limite: Sem limite.

Âmbito territorial: Brasil.

3.7.10 Transporte e Estadia de um Familiar do Segurado

Quando da hospitalização do Segurado, em casos de lesão por acidente ou doença, e este estiver desacompanhado de um Representante Legal, a Assistência 24 horas garante a um Representante Legal o pagamento das seguintes despesas: deslocamento de ida e a hospedagem em rede credenciada.

Âmbito Territorial: Brasil.

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.

3.7.11 Prolongamento de Estadia

A Assistência 24 horas garante o pagamento das despesas de hotel, para o seu Representante Legal, quando o Segurado, em decorrência de lesão por acidente ou doença e por prévia recomendação do médico responsável, seja

obrigado a permanecer hospitalizado para tratamento ou repouso que suceda qualquer procedimento.

Âmbito Territorial: Brasil: Gastos de estadia no local de hospitalização, após o 5º dia, com limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por diária, até um limite de 05 (cinco) diárias.

Nota: O serviço 4.11. **Prolongamento de Estadia do Familiar** será concedido desde que a Pessoa Usuária tenha contratado o serviço 4.10. **Hospedagem e Transporte de Familiar.**

3.7.12 Retorno do Segurado após Alta Médica

Quando o Segurado, em casos de lesão por acidente ou doença, receber alta hospitalar e estiver a mais de 50 (cinquenta) quilômetros de distância de seu domicílio e não esteja em condições de retornar ao seu domicílio em transporte regular (circunstância que deverá ser comprovada por relatório médico), a Assistência 24 horas providenciará um transporte regular para o retorno do Segurado à sua Residência Habitual. O retorno deverá ser feito mediante indicação da equipe médica local ou por solicitação do Segurado, desde que clinicamente justificável.

Limite: Até R\$ 150,00, por evento.

Âmbito territorial: Brasil

3.7.13 Locação de Aparelhos

Na impossibilidade de locomoção do Segurado, comprovada por laudo médico, em razão de acidente ou doença, a Assistência 24 horas arcará com a locação de muletas, cadeiras de rodas, cadeira de banho, imobilizador ortopédico, cama hospitalar e andador, de acordo com a infraestrutura local, normas da loja locadora e desde que respeitadas as exclusões deste manual.

Limite: 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.

Âmbito territorial: Brasil.

3.7.14 Auxílio para Gastos Médicos, Odontológico e Farmacêutico.

Quando o Segurado 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 Segurado 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 Segurado 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.

3.7.15 Transporte Inter Hospitalar

No caso de lesão causada por acidente ou doença e quando o Centro Hospitalar da localidade não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado, a Assistência 24 horas garante o pagamento das despesas de transporte do Segurado, no meio recomendado pelo médico responsável, em consenso com a equipe médica da Assistência 24 horas, até o Centro Hospitalar mais próximo, dotado dos recursos adequados ao atendimento. A equipe médica da Assistência 24 horas manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender o Segurado 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.

Limite: 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.

Âmbito territorial: Brasil

3.7.16 Exames Investigativos (exclusivo para Estudante da área da Saúde)

Caso o Segurado sofra acidente com instrumentos perfuro-cortantes durante as atividades escolares, poderá acionar a Assistência 24 horas, que providenciará a indicação de laboratório credenciado para que o segurado realize o primeiro exame investigativo, de acordo com a relação abaixo:

a) Anti HIV; b) HBSAG; c) Anti HBSAG, d) Anti HBCAG, e) Anti HVC; f) Hemograma; g) TGO; e h) TGP.

Este serviço não prevê confirmação do diagnóstico ou a realização de exame em laboratório não autorizado previamente pela Assistência 24 horas.

Caso o Segurado resida em localidade que não tenha hospital/laboratório credenciado pela Assistência 24 horas, o Segurado poderá indicar um laboratório na localidade mais próxima ao domicílio do Segurado para que este seja credenciado junto a rede de prestadores da Assistência 24 horas.

Âmbito Territorial: Brasil

3.7.17 Monitoramento Médico

Quando utilizado o atendimento médico pelo Segurado, a assistência 24 horas avaliará as informações médicas disponíveis para realização de exames, cirurgias e se necessário as condições mais adequadas para remoção inter-hospitalar ou para retorno à residência de Segurado, levando em conta o quadro clínico e a segurança da realização do transporte.

NOTA: 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 do Segurado.

3.7.18 Orientação Sobre Vacinas

O Segurado e/ou Representante Legal poderão 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 Segurado os custos relacionados à aplicação da vacina.

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

3.7.19 Auxílio para Localização de Hospitais, Clínicas e Farmácias

O Segurado 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 Segurado 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.

4. RISCOS EXCLUÍDOS

Não estão cobertos pelo presente contrato de seguro, os eventos causados em consequências diretas ou indiretas e/ou relacionados a:

- a) Uso de material nuclear para quaisquer fins, ainda que ocorridos em testes, experiências ou no transporte de armas e/ou projéteis nucleares, incluindo explosão nuclear, provocada ou não, bem como contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- b) Atos ou operações de guerra civil, química ou bacteriológica, declarados ou não, guerrilha, revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação, atos terroristas ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, salvo se for comprovado que o evento tenha ocorrido pela utilização de meio de transporte mais arriscado, da prestação de serviço militar ou atos de humanidade em auxílio a outrem;
- c) Lesões, acidentes ou doenças preexistentes à contratação do seguro, que sejam de conhecimento do Segurado ou que o obriguem a fazer acompanhamento médico ou uso de medicamento de forma continuada ou tratamento em regime hospitalar em período cujos efeitos persistam até a data de contratação do seguro e não tenham sido declaradas na Proposta de Adesão;

- d) Danos causados por atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado, pelo Beneficiário, ou por seus representantes legais, conforme previsto no art. 762 do código civil vigente, bem como praticados por sócios controladores, dirigentes e administradores e/ou seus respectivos representantes, nos seguros contratados por pessoas jurídicas;
- e) Tentativa ou consumação de suicídio e suas consequências, ocorridos antes de completados 02 (dois) anos de vigência ininterruptos, contado do início da respectiva cobertura individual de cada Segurado, ou da diferença do aumento de Capital Segurado, se houver;
- f) Inundação, tufão, furacão, erupção vulcânica, tempestade, terremoto, movimento sísmico ou movimentos de terra em geral;
- g) Epidemias, pandemias, envenenamento de caráter coletivo, assim declaradas por órgão público competente, incluindo - mas não se limitando a - gripe aviária, febre aftosa, malária, dengue, meningite.

Além dos Riscos Excluídos mencionados anteriormente estão também excluídos os eventos ocorridos em consequência, direta ou indireta de e/ou relacionados às seguintes coberturas;

4.1 Invalidez Permanente Total por Acidente (IPTA)

- a) Intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente pessoal coberto;
- b) Perturbações e intoxicações alimentares de qualquer espécie;
- c) Prática de atos reconhecidamente perigosos que não sejam motivados por necessidade justificada, excetuando-se os casos que provierem da utilização de meios de transporte mais arriscados, de prestação de serviços militar, da prática de esporte ou de atos de humanidade em auxílio de outrem;
- d) Participação do Segurado ou do Beneficiário, em competições ilegais em aeronaves, embarcações e veículos a motor, inclusive treinos preparatórios. Esta exclusão não poderá ser aplicada para os casos em que o Segurado estiver no exercício de prática de esportes;
- e) Acidente causado exclusivamente quando o Segurado ou o Beneficiário estiver conduzindo veículo automotor, aeronave ou equipamento sem a devida aptidão, habilidade ou habilitação específica;
- f) Eventos em que o Segurado tenha intencionalmente atentado contra a vida e integridade física de outrem consumado ou não, exceto em caso de legítima defesa ou assistência à pessoa em perigo;
- g) Todo e qualquer dano estético, ainda que decorrente de acidente coberto;
- h) Perda de dentes, ainda que decorrente de acidente coberto.

4.2 Morte Acidental, Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente e Invalidez Permanente Total por Acidente

- a) quaisquer doenças desencadeadas ou agravadas pelo acidente, bem como as doenças infecciosas e parasitárias transmitidas por picadas de insetos;
- b) acidentes médicos;

- c) tratamento de exame clínico, cirúrgico ou medicamentoso não exigido diretamente pelo acidente;
- a) ato reconhecidamente perigoso que não seja motivado por auxílio a outrem;
- b) perturbações mentais, nervosas e emocionais;
- f) as intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos, drogas ou medicamentos, salvo quando prescritos por médicos;
- g) envenenamentos por absorção de substância tóxica, exceto escapamento de gases e vapores;
- h) alterações mentais consequentes da ação do álcool, de drogas, de entorpecentes ou de substâncias tóxicas, de forma direta ou indireta;
- i) furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- j) suicídio ou a tentativa de suicídio, quando o evento ocorrer nos primeiros 2 (dois) anos de vigência individual;
- k) danos causados por atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado, pelo(s) beneficiário(s) ou pelo representante legal de um ou de outro, conforme previsto no Código Civil vigente;
- l) atos ou operações de guerra, declarada ou não, guerra química ou bacteriológica, guerra civil, guerrilha, revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, exceto se forem resultantes da prestação de serviço militar ou atos de humanidade em auxílio a outrem;
- m) viagens em aeronaves ou embarcações:
- que não possuam autorização em vigor das autoridades competentes para voo ou navegação;
 - dirigidas por pilotos não legalmente habilitados;
 - que, sendo oficiais militares, não estejam prestando serviço militar.
- n) epidemias e pandemias oficialmente declaradas, incluindo a gripe aviária, febre aftosa, malária, dengue, meningite, dentre outras, mas não se limitando a elas.

4.3 Além dos riscos excluídos mencionados anteriormente, estarão também excluídos da Cobertura de Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente e Invalidez Permanente Total por Acidente do seguro os eventos ocorridos em consequência de:

- a) perda de dentes e os danos estéticos;
- b) os eventos ocorridos em consequência de qualquer perda, redução, impotência permanente total ou parcial de um membro ou órgão cuja lesão e/ou quando o acidente tiver ocorrido em datas anteriores à data da contratação do seguro.

4.4 Além dos riscos excluídos mencionados anteriormente, estarão também excluídos da Cobertura de Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas (DMHO):

- a) estado de convalescença (após alta médica);

- b) despesas de acompanhantes; e
- c) aparelhos que se referem a órtese de qualquer natureza e prótese de caráter permanente, salvo as próteses pela perda de dentes naturais.

EXCLUSÃO PARA ATOS TERRORISTAS

Não estarão cobertos os danos e as perdas causados direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprová-lo com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente.

5. VIGÊNCIA

O período de vigência da apólice deste seguro será de 12 (doze) meses, contados a partir da data indicada na Proposta de Contratação para seu início.

RESPONSÁVEL FINANCEIRO

Fica entendido e acordado que o início de vigência individual, será a partir da data da matrícula do Educando no estabelecimento de ensino. Quando a matrícula for feita no ano anterior ao ano letivo ao qual se refere a matrícula, o início de vigência será sempre o 1º dia de janeiro do ano subsequente e no ensino superior quando a matrícula for feita no período anterior ao semestre letivo ao qual se refere a matrícula, o início de vigência será sempre o 1º dia do semestre subsequente.

EDUCANDO

Para o grupo Segurado já vinculado ao Estipulante no início de vigência desta apólice coletiva, o início de vigência individual do seguro será às 24 (vinte e quatro) horas da data indicada na Proposta de Contratação, observadas regras de aceitação individual do seguro e de pagamento do prêmio individual pelo Estipulante. Para os proponentes-alunos que se matricularem no Estipulante depois do início de vigência da apólice, o início de vigência individual do seguro será às 24 horas (vinte e quatro) horas da matrícula ou às 24 (vinte e quatro) horas da data de início do período letivo (obrigatoriamente quando as matrículas forem realizadas antes do início do período letivo).

Para os demais proponentes, a vigência da cobertura individual terá início às 24 (vinte e quatro) horas da data de assinatura da proposta de adesão, desde que tenha sido aceita e vigorará pelo prazo determinado na Proposta de Adesão, mediante pagamento único ou pagamentos consecutivos e ininterruptos dos prêmios do seguro.

6. CAPITAL SEGURADO

RESPONSÁVEL FINANCEIRO

O Capital Máximo contratado será composto da seguinte forma, considerando a cobertura e o período contratado:

Morte (M), Invalidez Permanente Total por Acidente (IPTA), e Invalidez Funcional Permanente Total por Doença – Antecipação da Morte (IFPD-M), se contratadas, e caracterizada a cobertura contratual ao evento, o Capital Segurado será resultante da seguinte equação: (1) Quando o Período de Cobertura for igual ao “Período Letivo (Semestral ou Anual, conforme indicado no campo “Período de Cobertura Contratado”, neste Contrato)”: Valor da mensalidade escolar praticado pelo Estipulante na data do sinistro para a série atual do Educando, informada na relação de faturamento, multiplicado pela quantidade de meses faltantes para a conclusão deste período em curso, conforme definido no Contrato de Prestação de Serviço Educacional. (2) Quando o Período de Cobertura for igual ao “Ciclo Atual” (ou seja, até a conclusão do ciclo atual do Educando) ou “Todos os Ciclos” (ou seja, até a conclusão do último ciclo escolar oferecido pela Estipulante), será também acrescido ao valor indicado acima: Valor da mensalidade escolar praticado pelo Estipulante na data do sinistro para cada uma das séries cobertas, informado na relação de faturamento, multiplicado pela quantidade de meses de cada período letivo.

Para as Coberturas de Perda de Renda por Desemprego Involuntário (DI), Perda de Renda por Incapacidade Física Total e Temporária (IFTT), Perda de Renda por Falência (FA): o Capital Segurado Máximo contratado corresponderá a uma quantidade determinada de mensalidades escolares indicadas na Proposta de Contratação multiplicada pelo valor da mensalidade no mês da ocorrência do evento.

Para as demais Coberturas do Responsável Financeiro (Matrícula, Material Escolar, Repetência, Formatura, Pré-Vestibular), se contratadas, o Capital Segurado será definido pela quantidade de mensalidade informada na Proposta de Contratação multiplicada pelo valor da mensalidade na data da ocorrência do evento.

Caso o Educando possua desconto por meio de bolsa de estudo, o percentual de desconto aplicado nas mensalidades será igualmente aplicado à indenização até o término do período escolar fixado no contrato com Estipulante, e o pagamento correspondente a diferença gerada pela isenção parcial deverá ser assumida pelos familiares.

EDUCANDO

Os Capitais Segurados para garantias contratadas estão indicados no quadro GARANTIAS E SERVIÇOS da Proposta de Contratação, de posse da Instituição de Ensino.

7. BENEFICIÁRIOS

RESPONSÁVEL FINANCEIRO

O(s) Beneficiário(s) desta modalidade de seguro será sempre o Educando, ainda que representado ou assistido, na forma da lei.

EDUCANDO

Na garantia de MA, o(s) Beneficiário(s) será(ão) aquele(s) indicado(s) pelo Segurado ou, na falta de indicação, o(s) Beneficiário(s) designado(s) pelo Código Civil.

Na garantia de IPA o Beneficiário será o próprio Segurado.

Na garantia de DMHO o Beneficiário será o próprio Segurado ou aquele que comprovar o desembolso com as referidas despesas

8. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

RESPONSÁVEL FINANCEIRO

Para as coberturas do Responsável Financeiro o pagamento do Capital Segurado será realizado de forma semestral. Caso haja atraso no pagamento do Capital Segurado, observado as informações a seguir e as Condições Gerais, a importância devida pela Seguradora, relativa ao evento coberto, será atualizada com base na variação positiva do IPCA/IBGE (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), desde a data do sinistro até a data do efetivo pagamento, acrescida de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados a partir da mora.

Em caso de extinção do IPCA/IBGE, a atualização monetária de que trata este item será feita pelo índice de INPC/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor – Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

Haverá suspensão do pagamento do Capital Segurado decorrente da descontinuidade dos estudos, sem perda de direito dos valores indenizáveis e de sua respectiva atualização monetária, uma vez caracterizado o Evento Coberto, nas seguintes hipóteses:

- a) caso o Educando torne-se jubilado;
- b) caso o Educando torne-se bolsista integral; exceto para os casos em que os bolsistas integrais forem filhos de funcionários e/ou professores do Estipulante, que tenham adquirido a bolsa de estudo para atendimento de convenção coletiva de trabalho e desde que haja o recolhimento do prêmio devido.
- c) caso o Responsável Financeiro e/ou Educando opte pelo “trancamento” da matrícula pelo prazo de autorizado pela Estipulante em contrato de prestação de serviços escolares ou seu adendo;

d) caso o Educando ou seu Responsável Legal não queira dar continuidade ao estudo no período/ciclo escolar contratado, por quaisquer razões.

9. LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO

RESPONSÁVEL FINANCEIRO

Os sinistros ocorridos deverão ser obrigatoriamente avisados pelo Estipulante, à Seguradora, imediatamente após o seu conhecimento, por carta, fax ou por contato à Central de Atendimento da Seguradora. Em seguida, o Estipulante deverá encaminhar à Seguradora, toda a documentação exigível, por tipo de ocorrência e em cada cobertura contratada.

As despesas efetuadas com a comprovação do evento e, quando for o caso, os documentos de habilitação do(s) Beneficiário correrão por conta dos interessados no pagamento de eventual indenização, salvo as diretamente realizadas pela Seguradora.

A partir da entrega de toda a documentação exigível por parte do(s) Beneficiário(s), a Seguradora terá o prazo de 30 (trinta) dias para regular o sinistro.

O não fornecimento da documentação solicitada acarreta a suspensão do prazo para análise e regulação do sinistro avisado.

A documentação relacionada nas respectivas coberturas não é restritiva. A Seguradora poderá, no caso de dúvida fundada e justificável, solicitar outros documentos que se façam necessários durante o processo de análise do sinistro, para sua completa elucidação. Nesse caso, o prazo de 30 (trinta) dias previsto será suspenso, voltando a contar a partir do primeiro dia útil subsequente aquele em que forem completamente atendida a exigência.

Os Beneficiários, mesmo após a entrega de toda a documentação necessária à comprovação do sinistro, não se eximem, sob nenhuma hipótese, do pagamento das mensalidades escolares até a data que a Seguradora se pronunciar favorável à indenização, sob pena de ter de arcar com as multas, encargos financeiros e jurídicos decorrentes do referido atraso no pagamento.

Quando a Seguradora recusar um sinistro com base nas **Condições Gerais e nas Condições Especiais de cada cobertura contratada**, deverá comunicar o fato por escrito ao(s) Beneficiário(s), no prazo de 15 (quinze) dias contados da data do término da análise da documentação que constatou e fundamentou a recusa, expressando os motivos para a mesma.

Relação de documentos a serem apresentados para a liquidação de sinistros:

Cobertura: Morte

- a) Formulário “Aviso de Sinistro” com informações médicas, todos os campos preenchidos e assinado pelo(s) Beneficiário(s) e médico-assistente;
- b) Cópias do RG (Registro Geral) ou do RNE (Registro Nacional para Estrangeiros), do CPF (Cadastro de Pessoa Física) e comprovante de residência do Segurado;
- c) Formulário de Autorização para Crédito de Indenização em conta corrente, preenchido e assinado pelo Beneficiário;
- d) Cópia autenticada da Certidão de Óbito do Segurado;
- e) No caso do Beneficiário ser Pessoa Física, cópias do RG (Registro Geral) ou RNE (Registro Nacional para Estrangeiros), do CPF (Cadastro de Pessoa Física) e do comprovante de residência de cada Beneficiário. Na falta de RG e CPF, cópia da Certidão de Nascimento;
- f) Cópia do contrato de prestação de serviços escolares assinado entre Segurado e Instituição de Ensino;
- g) Cópia das (03) três últimas mensalidades escolares quitadas.

Em caso de acidente, necessário complementar com a seguinte documentação:

- h) Cópia do BO (Boletim de Ocorrência Policial) e/ou CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho), se houver;
- i) Cópia da CNH (Carteira Nacional de Habilitação), se for acidente de trânsito (e quando o Segurado for o motorista);
- j) Cópia do Laudo Necroscópico do IML (Instituto Médico Legal);
- k) Cópia do Laudo da perícia técnica realizada no local do acidente (se houver).

Cobertura: Invalidez Permanente Total por Acidente (IPTA)

- a) Formulário “Aviso de Sinistro” com informações médicas, todos os campos preenchidos e assinado pelo(s) Beneficiário(s) e médico-assistente;
- b) Formulário de Autorização para Crédito de Indenização em conta corrente, preenchido e assinado pelo Beneficiário;
- c) Relatório Médico informando o diagnóstico, tratamento usado, alta definitiva e, as sequelas definitivas, discriminadas em grau percentual;
- d) Exames e laudos médicos que confirmem a ocorrência de Evento Coberto;
- e) Cópia do BO (Boletim de Ocorrência Policial) e/ou CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho), se houver;
- f) Cópia do Laudo do IML (Instituto Médico Legal), se houver;
- g) Cópia do laudo da perícia técnica realizada no local do acidente (se houver);
- h) Cópia do RG (Registro Geral) ou RNE (Registro Nacional para Estrangeiros), do CPF (Cadastro de Pessoa Física) e do comprovante de residência do Segurado;
- i) Cópia da CNH (Carteira Nacional de Habilitação), se for acidente de trânsito (e quando o Segurado for o motorista);
- j) Cópia do contrato de prestação de serviços escolares assinado entre Responsável Financeiro e Instituição de Ensino;
- k) Cópia das (03) três últimas mensalidades escolares quitadas.

EDUCANDO

Os sinistros ocorridos deverão ser, obrigatoriamente, avisados pelo Estipulante, à Seguradora, imediatamente após o seu conhecimento.

Em seguida, o Estipulante deverá encaminhar à Seguradora, toda a documentação exigível, por tipo de ocorrência/garantia contratada, conforme estabelecido nas Condições Gerais e nas Condições Especiais de cada garantia deste seguro.

A regulação dos sinistros avisados e relacionados ao presente Contrato será realizada em conformidade com prazos, procedimentos e documentos constantes no item Sinistro das Condições Gerais e das Condições Especiais de cada garantia contratada.

Além da documentação indicada a seguir, deverá ser encaminhada para regulação, caso ocorra sinistro com:

- a) Diretores, Professores e demais Funcionários: cópia da Guia de Recolhimento do FGTS e Informações a Previdência Social, - GFIP e/ou Guia de Recolhimento do FGTS - GRF, referente ao mês imediatamente anterior à data de caracterização da ocorrência do sinistro devidamente autenticado e carimbado pelo banco arrecadador;
- b) Estagiários: cópia do contrato de estágio;
- c) Religiosos: cópia do contrato ou termo de adesão a serviço voluntário e atividades não remuneradas antes da data da ocorrência do sinistro, nos termos da Lei 9.608, de 18/02/1998.

Caso haja atraso no pagamento do Capital Segurado, a importância devida pela Seguradora, relativa ao evento coberto, será atualizada com base na variação positiva do IPCA/IBGE (Índice De Preços ao Consumidor Amplo), desde a data do sinistro até a data do efetivo pagamento, acrescida de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados a partir da mora.

Em caso de extinção do IPCA/IBGE, a atualização monetária de que trata este item será feita pelo índice de INPC/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor – Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

Relação de documentos a serem apresentados para a liquidação de sinistros:

Cobertura: Morte Acidental

- a) Formulário “Aviso de Sinistro” com informações médicas, todos os campos preenchidos e assinado pelo(s) Beneficiário(s) e médico-assistente;
- b) Formulário de Autorização para Crédito de Indenização em conta corrente, preenchido e assinado pelo Beneficiário;
- c) Cópias do RG (Registro Geral) ou do RNE (Registro Nacional para Estrangeiros), do CPF (Cadastro de Pessoa Física) e comprovante de residência do Educando. Na falta de RG e CPF, cópia da Certidão de Nascimento;
- d) Cópia autenticada da Certidão de Óbito do Segurado;
- e) Cópias do RG (Registro Geral) ou RNE (Registro Nacional para Estrangeiros), do CPF (Cadastro de Pessoa Física) e do comprovante de residência de cada Beneficiário. Na falta de RG e CPF, cópia da Certidão de Nascimento;
- f) Cópia do BO (Boletim de Ocorrência Policial) e/ou CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho), se houver;
- g) Cópia da CNH (Carteira Nacional de Habilitação), se for acidente de trânsito (e quando o Segurado for o motorista);
- h) Cópia do Laudo Necroscópico do IML (Instituto Médico Legal);
- i) Cópia do Laudo da perícia técnica realizada no local do acidente (se houver).
- j) Cópia do Contrato de prestação de serviços escolares assinado entre Segurado e Instituição de Ensino;
- k) Cópia das (03) três últimas mensalidades escolares quitadas.

Cobertura: Invalidez Permanente Parcial ou Total por Acidente (IPA)

- a) Formulário “Aviso de Sinistro” com informações médicas, todos os campos preenchidos e assinado pelo(s) Beneficiário(s) e médico-assistente;
- b) Relatório Médico informando o diagnóstico, tratamento usado, alta definitiva e, as sequelas definitivas, discriminadas em grau percentual;
- c) Formulário de Autorização para Crédito de Indenização em conta corrente, preenchido e assinado por cada um do(s) Beneficiário(s);
- d) Exames e laudos médicos que confirmem a ocorrência de Evento Coberto;
- e) Cópia do BO (Boletim de Ocorrência Policial) e/ou CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho), se houver;
- f) Cópia do Laudo Necroscópico do IML (Instituto Médico Legal);
- g) Cópia do RG (Registro Geral) ou RNE (Registro Nacional para Estrangeiros), do CPF (Cadastro de Pessoa Física) e do comprovante de residência do Educando. Na falta de RG e CPF, cópia da Certidão de Nascimento;
- h) Cópia da CNH (Carteira Nacional de Habilitação, se for acidente de trânsito) quando o Educando for o motorista;
- i) Contrato de prestação de serviços escolares assinado entre Responsável Financeiro e Instituição de Ensino.

Cobertura: Despesas Médico-Hospitalares e Odontológicas por Acidente (DMHO)

- a) Formulário “Aviso de Sinistro” com informações médicas, todos os campos preenchidos e assinado pelo(s) Beneficiário(s) e médico-assistente;
- b) Formulário de Autorização para Crédito de Indenização em conta corrente, preenchido e assinado pelo Beneficiário e/ou Termo de Autorização de pagamento, no caso do Beneficiário não ser o próprio aluno;
- c) Notas Fiscais e recibos originais das despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas. As Notas Fiscais de despesas com medicamentos devem ser acompanhadas das prescrições/receitas médicas destes medicamentos. As Notas Fiscais de despesas médicas e hospitalares devem ser acompanhadas dos exames e laudos médicos e discriminadas das demais despesas realizadas (como utilização de medicamentos e demais procedimentos realizados na internação). As despesas com fisioterapia devem ser acompanhadas do pedido médico e ficha de presença das sessões realizadas devidamente assinada. No caso de retenção das Notas Fiscais originais pela Seguradora garantidora do seguro obrigatório DPVAT, em caso de acidente automobilístico, serão aceitas cópias autenticadas das Notas Fiscais, desde que acompanhadas de declaração emitida pelo responsável da referida Seguradora, indicando quais as notas originais retidas, e informando o valor que será reembolsado a título de primeiro risco através do DPVAT;
- d) Cópias do RG (Registro Geral) ou RNE (Registro Nacional para Estrangeiros), do CPF (Cadastro de Pessoa Física) e do comprovante de residência do Educando. Na falta do RG, RNE e/ou CPF, cópia da Certidão de Nascimento do Educando;
- e) BO (Boletim de Ocorrência Policial) e/ou CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho), se houver;
- f) CNH (Carteira Nacional de Habilitação), se for acidente de trânsito (e quando o Educando for o motorista);
- g) Cópia do laudo do IML (Instituto Médico Legal), se houver;
- h) Cópia do laudo da perícia técnica realizada no local do acidente, se houver;
- i) Cópia do Contrato de prestação de serviços escolares assinado entre Responsável Financeiro e Instituição de Ensino.

10. PERÍCIA MÉDICA

A Seguradora reserva-se o direito de efetuar perícia médica a qualquer momento, a fim de elucidar quaisquer dúvidas relativas à ocorrência do evento.

A perícia médica será efetuada por médico designado pela Seguradora arcando esta com os custos relativos a seus honorários, sem quaisquer ônus para o Segurado.

11. JUNTA MÉDICA

No caso de divergências sobre a causa, natureza ou extensão das lesões, bem como a avaliação da incapacidade, a Seguradora deverá propor ao Segurado, por meio de correspondência escrita, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da contestação, a constituição de junta médica

A junta médica será constituída por 03 (três) membros, sendo um nomeado pelo Segurado, outro pela Seguradora e um terceiro, desempatador, nomeado por ambos. Cada uma das partes pagará os honorários do médico que tiver designado; os terceiros serão pagos, em partes iguais, pelo Segurado ou Beneficiário e pela Seguradora.

O prazo para constituição da junta médica será de, no máximo, 15 (quinze) dias a contar da data da indicação do membro nomeado pelo Segurado.

A Seguradora reserva-se o direito de efetuar perícia médica no Segurado a qualquer momento, a fim de elucidar quaisquer dúvidas relativas à ocorrência do evento.

A perícia será efetuada por médico designado pela Seguradora arcando esta com os custos **relativos a seus honorários, sem quaisquer ônus para o Segurado.**

12. CANCELAMENTO DO SEGURO

O cancelamento do seguro dar-se-á por motivos previstos no Contrato de Seguro e nas Condições Gerais.

13. CANCELAMENTO DE COBERTURAS

O cancelamento da cobertura contratada dar-se-á por motivos previstos no Contrato de Seguro e nas Condições Gerais.

O Estipulante deverá pagar a(s) fatura(s) em atraso, acrescidas dos encargos previstos nas Condições Gerais, para evitar o cancelamento do seguro, considerando, ainda, os dispostos nos próximos itens.

Após 90 (noventa) dias de atraso no pagamento de qualquer parcela do prêmio, contados a partir da data de vencimento da parcela não paga, o seguro será automaticamente cancelado.

Ocorrendo sinistro no período de inadimplência, antes do cancelamento final do seguro, a Seguradora realizará o pagamento do Capital Segurado contratado ao Beneficiário, após receber o(s) prêmio(s) proporcional(ais) às faturas em atraso.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer mudança feita nas Condições Gerais terá validade assim que for comunicada por escrito ao Estipulante, mesmo que o responsável legal pelo educando não tenha tomado conhecimento das mesmas.

Fica entendido e concordado que os dispositivos existentes nas Condições Gerais sobrepõem as informações constantes neste Manual Educacional/Escolar.

Aos casos não previstos nestas Condições Gerais, serão aplicáveis leis, regulamentos e normas relacionados à matéria de seguros no Brasil.

15. OUVIDOR E DEFENSOR DO SEGURADO

Objetivo: atuar, na relação contratual com a Seguradora, de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, na defesa dos direitos dos consumidores:

- o **Ouvidor** acolhe as manifestações dos consumidores, pessoas físicas e jurídicas, não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio, em primeira instância;
- o **Defensor** poderá ser acionado, exclusivamente, por pessoas físicas, após a manifestação do Ouvidor, caso haja discordância do consumidor.

CANAIS DE ACESSO

Ouvidoria: 0800 775 1079

Ouvidoria para deficientes auditivos e de fala: 0800 962 7373

Horário de atendimento: das 8h às 18h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.

Defensor do Segurado: Caixa Postal 60596 – CEP 05804-970 – São Paulo – SP

A atuação ética é um dos princípios institucionais da Seguradora.

Para garantir ainda mais a segurança e tranquilidade aos clientes, a MAPFRE Seguros divulga o serviço de DISQUE DENÚNCIA, um importante meio de prevenção e redução de fraudes.

Um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo.

Pela coragem e respeito por você, busca-se constantemente a transparência nos processos e produtos.

A aceitação dos seguros MAPFRE Proteção Educacional Multiflex e MAPFRE Proteção Escolar Multiflex está sujeita à análise do risco.

O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.

As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à Susep poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor - 24h: 0800 112 800

Assistência 24h: 4002 1205 (capitais) 0800 775 1205 (demais regiões)

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Este seguro será por prazo determinado, estando a Seguradora facultada a não renovar a apólice na data do vencimento, sem devolução de prêmios pagos nos termos da apólice. O

Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site www.susep.gov.br pelo seu número de registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Este folheto contém informações resumidas. O detalhamento do produto consta das condições gerais do seguro. Para saber informações detalhadas do seguro consulte as Condições Gerais no site da MAPFRE - www.mapfre.com.br

Validade deste manual: até 31/12/2019