

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do certificado ou bilhete de seguro desde que tenha residência habitual no Brasil.

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

1.3. Farmácias Conveniadas: Entende-se por Farmácias Conveniadas aquela à qual o usuário pode obter desconto por medicamentos pertencentes ao Formulário Referencial.

1.4. Formulário Referencial: Entende-se por Formulário Referencial a relação de medicamentos passíveis de desconto.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do seguro.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

4. SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do **Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, o âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.**

O Usuário 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.

Caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitada a realização dos serviços descritos neste regulamento, o Usuário poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência.

O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço,

motivo pelo qual NÃO HAVERÁ REEMBOLSO de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pelo Usuário.

CASO NÃO SEJA LOCALIZADO UM PRESTADOR NA REGIÃO ONDE FOR SOLICITADA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE REGULAMENTO, A EMPRESA USUÁRIA PODERÁ INFORMAR E/OU INDICAR UM PRESTADOR DE SUA PREFERÊNCIA.

4.1. Delivery de Medicamentos

O **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará aos Usuários um serviço de Delivery de Medicamentos, através da Central de Atendimento, para pedidos de medicamentos com entregas em domicílio ou local pré-determinado.

O Usuário poderá fazer a consulta de preços de medicamentos e a realização do pedido de entrega. O Usuário deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** com o CPF e o receituário em mãos, fornecendo os seguintes dados:

- ✓ Nome do Usuário;
- ✓ CRM/CRO do médico;
- ✓ Data do receituário médico;
- ✓ Medicamentos receitados;
- ✓ Quantidade de medicamentos receitados;
- ✓ Endereço completo de entrega do medicamento;
- ✓ Telefone de Contato do Usuário.

O **Canal de Atendimento de Assistência** checará as informações e fornecerá ao Usuário o percentual de desconto do medicamento, o valor do medicamento e taxa de entrega, além dos dados da farmácia que poderá realizar a entrega.

Caso o Usuário concorde com as informações cedidas pelo **Canal de Atendimento de Assistência**, o pedido à farmácia será concluído e o Usuário informado do prazo de entrega do medicamento.

Nota: Este serviço não é válido para medicamentos com retenção de receita.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) e taxa de entrega.

5.2. Desconto em Medicamentos

O Usuário obterá descontos de 15% a 60% (quinze a sessenta por cento) sobre o preço máximo de venda ao consumidor, vigente na ocasião, para pagamento no ato da compra, na aquisição de medicamentos constantes no Formulário Referencial, junto à rede de farmácias credenciadas com o **Canal de Atendimento de Assistência**.

Para consultar os medicamentos com descontos do Formulário Referencial e os endereços das farmácias credenciadas, o usuário deve contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** e informar o nome do medicamento, cidade e bairro próximos para a compra.

Após confirmar o percentual de desconto do medicamento, o Usuário poderá se dirigir a farmácia credenciada, apresentar seu CPF, receita médica, se houver, e informar que Pertence ao Programa “Nome do Produto” via autorizador e-Pharma.

O farmacêutico consultará em sistema, os dados do Usuário para a liberação da compra do medicamento com o desconto.

Nota: A apresentação do receituário médico é obrigatória para a compra de medicamentos tarjados.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

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

5.3. Assistência Farmacêutica

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações de assistência farmacêutica relacionado aos medicamentos sobre:

- ✓ Reações adversas;
- ✓ Armazenamento;
- ✓ Horário das administrações;
- ✓ Modo de usar;
- ✓ Efeitos colaterais;
- ✓ Interações com outros produtos;
- ✓ Interações com alimentos/bebidas;
- ✓ Interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias;
- ✓ Alerta sobre os perigos da automedicação;
- ✓ Tratamentos alternativos (não científicos).

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de atendimento: De Segunda a Sexta das 08hs às 18hs, exceto sábado, domingo e feriados.

6. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- a) **Aquisição de medicamentos que não fazem parte do formulário referencial;**
- b) **Orientação sobre sintomas, exames laboratoriais, diagnósticos, procedimentos médicos ou prescrições.**

7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário(s) o(s) acionamento(s) do(s) serviço(s) de assistência, o **Usuário** deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF, telefone para contato, razão social, CNPJ e confirmação do endereço:

Central de Assistência

4002 7196 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800-775 7196 (demais localidades).

SAC

0800 771 8978 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

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.

8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

9. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Se o contrato de seguro for cancelado.