

Sumário

| | |
|--|---|
| Sobre o Club MAPFRE | 3 |
| Quem poderá se cadastrar no Club MAPFRE? | 3 |
| Não sou segurado, como posso contratar um seguro MAPFRE? | 3 |
| No segundo acesso será necessário realizar um novo cadastro? | 3 |
| Como faço para alterar meus dados? | 3 |
| Em caso de dúvidas a quem devo recorrer? | 3 |
| Experiências na Triibo da MAPFRE | 3 |
| Como o desconto é aplicado? | 3 |
| É possível obter o desconto MAPFRE diretamente no site do estabelecimento escolhido? | 3 |
| É necessário se identificar como segurado MAPFRE? | 4 |
| Qual a limitação para utilização deste benefício? | 4 |
| Que incentivos adicionais existem para utilizar o aplicativo Triibo? | 4 |
| A Triibo da MAPFRE tem algum tipo de ação de engajamento além do programa de pontuação? | 4 |
| Recomendação “Amigo da MAPFRE” | 5 |
| O que é programa de recomendação “Amigo da MAPFRE”? | 5 |
| Como são disponibilizados os pontos? | 5 |
| Mas o que é a Nivelado? | 5 |
| Como o sistema de recompensa funciona? | 5 |
| Quanto tempo demora para o meu saldo de pontos ficar visível na minha conta? | 5 |
| Economizando na Web com o Cofry da MAPFRE | 5 |
| O que é o Cofry da MAPFRE? | 5 |
| Como é calculado esse valor do dinheiro de recompensa? | 6 |
| Como o sistema de recompensa funciona? | 6 |
| Como funciona a validação? | 6 |
| Quem valida minha recompensa? | 6 |
| Como faço para utilizar o saldo dos créditos no cartão pré-pago virtual? . | 6 |
| Como sei que minha compra foi identificada? | 6 |
| Promoção “Club MAPFRE da Sorte” | 7 |
| Quem poderá participar da promoção? | 7 |

| | |
|--|-----------|
| Tenho mais de um produto de seguro da MAPFRE, isso me dá o direito a mais números da sorte? | 7 |
| Eu consigo saber com quantos e quais números da sorte estou concorrendo à promoção?..... | 7 |
| Poderei ser contemplado mais de uma vez nos sorteios mensais? | 7 |
| Haverá divulgação dos ganhadores? Como posso consultar se fui ganhador em um dos sorteios?..... | 7 |
| Promoção “Club MAPFRE dos Sonhos” | 7 |
| Quem poderá participar da promoção?..... | 7 |
| Posso adquirir mais de 1 (um) número da sorte para concorrer ao sorteio dos sonhos?..... | 8 |
| Eu consigo saber com quantos e quais números da sorte estou concorrendo à promoção?..... | 8 |
| Como funciona apuração do sorteio? | 8 |
| Qual é o prazo de entrega da premiação?..... | 8 |
| Posso ser desclassificado da promoção? | 8 |
| Os funcionários da MAPFRE podem participar da promoção?..... | 8 |
| Haverá divulgação dos ganhadores? Como posso consultar se fui ganhador em um dos sorteios?..... | 8 |
| Minha imagem poderá ser divulgada, caso eu seja um contemplado? | 9 |
| Em caso de dúvidas a quem devo recorrer? | 9 |
| Reparos e Assistências com a MAPFRE Autorizada | 9 |
| Quem poderá utilizar o benefício disponibilizado pela MAPFRE AUTORIZADA? | 9 |
| Como contratar o serviço e acompanhá-lo?..... | 9 |
| Quais são as opções para envio do equipamento?..... | 9 |
| O que ocorrerá em caso de negativa do orçamento? | 10 |
| Qual o prazo para reparo? | 10 |
| Qual a abrangência para atendimento? | 10 |
| É possível cancelar a solicitação de serviço? | 10 |
| O que é considerado como reincidência de defeito? | 10 |

Sobre o Club MAPFRE

Quem poderá se cadastrar no Club MAPFRE?

Somente segurados pessoa física que possuam os produtos vigentes e descritos nos regulamentos e termos de aceite.

Não sou segurado, como posso contratar um seguro MAPFRE?

Acesse aqui o link para cotar e contratar: <https://seguros.mapfre.com.br/segurosclubmapfre/>.

No segundo acesso será necessário realizar um novo cadastro?

Após o primeiro cadastro o seu usuário permanecerá logado, no entanto, para sua segurança ao digitar seu CPF o sistema lhe solicitará a confirmação do número do seu celular para receber o código de autenticação para acesso.

Como faço para alterar meus dados?

Após o cadastro, é possível alterar o e-mail e o número do celular. Basta se logar e acessar o menu > Meus Dados e realizar a alteração.

Em caso de dúvidas a quem devo recorrer?

Os clientes participantes poderão consultar todos os regulamentos e termos de aceite através do site club.mapfre.com.br e esclarecer dúvidas através da central de atendimento disponíveis 24hs todos os dias:

Automóvel e Seguros Gerais: 0800 775 4545

Vida: 0800 884 8844

Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 775 5045

E-mail: relacionamento@mapfre.com.br

Experiências na Triibo da MAPFRE

Como o desconto é aplicado?

O desconto é aplicado de forma automática dentro do Club MAPFRE. Baixe o app **Triibo** e passe a ter acesso a cada promoção e descontos exclusivos mais próximos a você.

É possível obter o desconto MAPFRE diretamente no site do estabelecimento escolhido?

Não, para que o desconto MAPFRE seja concedido é necessário que o acesso seja realizado por meio do cadastro no Club MAPFRE e/ou pelo aplicativo **Triibo**.

É necessário se identificar como segurado MAPFRE?

Para utilização nas lojas físicas é necessário baixar o aplicativo **Triibo** e seguir as instruções da promoção desejada. Para que o aplicativo reconheça o segurado MAPFRE é necessário que o cadastro no Club MAPFRE já tenha sido realizado.

Qual a limitação para utilização deste benefício?

Não há, você pode utilizar sempre que precisar, segundo as regras de cada promoção disponível.

Que incentivos adicionais existem para utilizar o aplicativo Triibo?

Toda vez que utilizar o aplicativo **Triibo** serão concedidos pontos no programa de vantagens. Existem várias maneiras de pontuar:

- Utilização do aplicativo: +1 ponto por semana de uso
- Compartilhamento de redes Wi-fi*: +10 Pontos na primeira rede compartilhada do dia
- Conexão em redes Wi-fi compartilhadas no aplicativo: +2 pontos por dia em que ocorre conexão
- Indicação de amigos para baixar o aplicativo: +10 Pontos (quando o amigo fica no app por pelo menos uma semana);
- Reporte de problemas em Redes Wi-Fi compartilhadas**: até +5 pontos/semana.

* Será auditado pela equipe Triibo. Compartilhamento de redes com senhas erradas ou já existentes no aplicativo não receberão pontuação. Os usuários podem receber no máximo 10 pontos por dia com compartilhamento de redes, independentemente da quantidade de redes compartilhadas.

** Será auditado pela equipe Triibo. Informar sobre dificuldades que encontra ao tentar se conectar em cada rede. Os usuários podem receber no máximo 5 pontos por semana, independentemente da quantidade de problemas reportados.

A Triibo da MAPFRE tem algum tipo de ação de engajamento além do programa de pontuação?

A Triibo da MAPFRE faz várias ações de engajamento ao longo do ano. São realizados sorteios de prêmios, de ingressos para shows e até de viagens, sempre buscando a interação com o aplicativo.

Também promovemos gincanas e encontros em diferentes locais, seja em lojas parceiras ou em espaços públicos.

A Triibo da MAPFRE sempre cria uma experiência diferente para se aproximar dos usuários.

Como faço para acompanhar meus créditos e utilizar os pontos acumulados na Triibo da MAPFRE?

A pontuação está disponível no aplicativo ou em nosso Hotsite. Os pontos acumulados são trocados por produtos e serviços na vitrine de compra por pontos do aplicativo,

que pode ser acessada a partir da tela inicial do aplicativo ou em “Minha Conta” no Hotsite.

Recomendação “Amigo da MAPFRE”

O que é programa de recomendação “Amigo da MAPFRE”?

É um programa de fidelidade que permite que você receba uma recompensa em pontos Livelu por cada novo cliente recomendado.

Como são disponibilizados os pontos?

Os pontos são disponibilizados no aplicativo e portal da Livelu após a confirmação da contratação do amigo recomendado em conta vinculada ao CPF.

Mas o que é a Livelu?

A Livelu é um programa de recompensas com mais de 18 milhões de participantes, usuários da maior e mais completa plataforma de marketplace do segmento de pontos. Acesse: www.livelu.com.br.

Como o sistema de recompensa funciona?

O primeiro passo é se cadastrar no Club MAPFRE, que é o programa de vantagens exclusivo para os clientes MAPFRE (consulte produtos participantes em club.mapfre.com.br).

Com sua conta ativada, clique no link de recomendação e coloque os seus dados e do seu amigo.

Após a contratação do produto MAPFRE pelo amigo recomendado, entramos em contato com você e disponibilizamos o seu crédito em pontos para que você possa desfrutar de todos os benefícios da Livelu.

Quanto tempo demora para o meu saldo de pontos ficar visível na minha conta?

A aprovação da sua premiação está sujeita a validação da nova contratação por parte do amigo recomendado. Por esse motivo, o tempo de aprovação pode variar de 30 a 90 dias.

Economizando na Web com o Cofry da MAPFRE

O que é o Cofry da MAPFRE?

É um sistema de cupons de descontos e recompensas que, em parceria com o Club MAPFRE, disponibiliza para os clientes cadastrados as melhores ofertas da internet

permitindo que você receba uma parte do valor da sua compra online realizada nos estabelecimentos cadastrados na plataforma. Os créditos serão armazenados em seu cartão pré-pago virtual para utilizar nas contratações e renovações de produtos e serviços MAPFRE, disponível para consulta na “Minha Conta”.

Como é calculado esse valor do dinheiro de recompensa?

O valor é calculado a partir do preço final da sua compra, não incluindo o valor do frete e o valor dos descontos, caso seja utilizado algum cupom de desconto no fechamento da compra. A porcentagem do valor pode variar, de acordo com os anunciantes.

Como o sistema de recompensa funciona?

O primeiro passo é se cadastrar no Club MAPFRE, que é o programa de vantagens exclusivo para os clientes MAPFRE (consulte produtos participantes em club.mapfre.com.br).

Com sua conta ativada, clique na loja onde deseja comprar e em seguida escolha “Recompensa” ou “Pegar Cupom de Desconto”. Se a loja oferecer ambos, você poderá economizar duas vezes.

Após definir suas escolhas, basta clicar em “SEGUIR” que você será direcionado para o site da loja, onde poderá fazer sua compra normalmente. Observe as condições da oferta e siga as instruções do nosso site para finalizar a compra na loja parceira. Importante: seu carrinho na loja deverá estar vazio e todas as janelas da loja fechadas. É vedada a utilização de cupons de terceiros.

Como funciona a validação?

Após a compra, sua recompensa é marcada como “pendente” no seu extrato dentro do Club MAPFRE “Minha Conta”. A aprovação é executada diretamente pela loja parceira, por isso, o tempo de aprovação pode variar de 30 a 90 dias, dependendo do parceiro.

Quem valida minha recompensa?

A aprovação ou cancelamento do seu saldo (recompensa) é executada diretamente pela loja parceira, sem interferência alguma do Cofry ou da MAPFRE. Apenas repassamos a informação que as lojas nos apresentam.

Como faço para utilizar o saldo dos créditos no cartão pré-pago virtual?

Quando seu saldo no Club MAPFRE estiver disponível, você poderá utilizar para renovar ou contratar um novo serviço MAPFRE.

Como sei que minha compra foi identificada?

Na sua área de cliente “Minha Conta”, dentro do Club MAPFRE, você consegue acompanhar seu extrato completo além das informações de sorteio e vouchers utilizados.

Promoção “Club MAPFRE da Sorte”

Quem poderá participar da promoção?

Todos os clientes pessoa física, maiores de 18 (dezoito) anos, portadores de CPF, residentes e domiciliados em território nacional, durante o período de vigência da promoção, conforme regulamento.

Tenho mais de um produto de seguro da MAPFRE, isso me dá o direito a mais números da sorte?

Não. O cliente participante receberá até 2 (dois) números da sorte para concorrer aos sorteios, sendo 1 (um) número da sorte para concorrer aos sorteios mensais de celulares e 1 (um) número da sorte para concorrer aos sorteios trimestrais de carros. Este controle será realizado por meio da informação do número do CPF de cada cliente participante.

Eu consigo saber com quantos e quais números da sorte estou concorrendo à promoção?

Sim. Para saber com quantos e quais números da sorte o cliente participante está concorrendo, basta acessar o site club.mapfre.com.br e clicar na seção “Minha Conta”.

Poderei ser contemplado mais de uma vez nos sorteios mensais?

Durante todo o período da promoção, o cliente participante apenas poderá ser contemplado com 1 (um) prêmio mensal e/ou 1 (um) prêmio trimestral.

Haverá divulgação dos ganhadores? Como posso consultar se fui ganhador em um dos sorteios?

Sim. Será divulgado no site club.mapfre.com.br os nomes dos clientes participantes contemplados imediatamente após os pagamentos das respectivas premiações, visando dar transparência nos resultados da promoção.

Promoção “Club MAPFRE dos Sonhos”

Quem poderá participar da promoção?

Poderão participar da promoção todos os clientes pessoa física, maiores de 18 (dezoito) anos, portadores de CPF, residentes e domiciliados em território nacional, durante o período de vigência da promoção, conforme regulamento.

Posso adquirir mais de I(um) número da sorte para concorrer ao sorteio dos sonhos?

Sim. Caso o cliente queira concorrer com mais números da sorte basta escolher a quantidade de camisetas que irá adquirir, limitado a 10 unidades por CPF.

Eu consigo saber com quantos e quais números da sorte estou concorrendo à promoção?

Sim. Para saber com quantos e quais números da sorte o cliente participante está concorrendo, basta acessar o site club.mapfre.com.br e clicar na seção “Minha Conta”.

Como funciona a purificação do sorteio?

O sorteio será realizado na MAPFRE - Avenida das Nações Unidas, 14.261, Ala A, Térreo, Bairro Vila Gertrudes, CEP: 04.794-000, São Paulo – SP.

Qual é o prazo de entrega da premiação?

O prêmio é pessoal, intransferível e será entregue, livre e desembaraçado de qualquer ônus, no domicílio do cliente contemplado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do sorteio, de acordo com o artigo 5º do Decreto nº 70.951/72. Todos e quaisquer custos que recaíam sobre o bem, tais como, mas não se limitando a licenciamento, emplacamento, IPVA, entre outros, serão de inteira responsabilidade do cliente contemplado.

Posso ser desclassificado da promoção?

Sim. Os participantes serão desclassificados automaticamente da promoção em casos de:

1. Fraude, podendo ainda responder por crime de falsidade ideológica ou documental. As participações poderão ser auditadas para confirmar a veracidade das informações prestadas
2. Não preenchimento dos requisitos determinados em regulamento
3. Preenchimento de dados e/ou informações incorretas ou equivocadas ou, ainda, insuficientes, de acordo com as regras do regulamento da Promoção
4. Clientes inadimplentes, ou
5. Clientes com apólices inativas ou vencidas

Os funcionários da MAPFRE podem participar da promoção?

Poderão participar da promoção funcionários que possuam qualquer um dos produtos previstos em Regulamento, exceto, os executivos com cargo de gestão da MAPFRE, bem como os colaboradores das empresas direta ou indiretamente envolvidas na organização desta promoção.

Haverá divulgação dos ganhadores? Como posso consultar se fui ganhador em um dos sorteios?

Sim. O nome do cliente contemplado será divulgado no site club.mapfre.com.br imediatamente após o sorteio, conforme disposto em Regulamento.

Minha imagem poderá ser divulgada, caso eu seja um contemplado?

Sim. Sua imagem poderá vir a ser divulgada, a critério da MAPFRE. Conforme destacado no Regulamento, o cliente contemplado autoriza a MAPFRE, a exibir, publicar, divulgar e/ou reproduzir seu nome, detalhes, voz, bem como os nomes, detalhes e/ou vozes dos membros de sua família, e/ou exibição, publicação, divulgação e/ou reprodução de sua imagem e/ou imagens dos membros de sua família, que sendo estáticas ou em movimento, em tudo o que diz respeito e possui finalidades de publicação em mídia, a maneira que julgar mais apropriada, incluindo qualquer lugar no mundo, sendo a autorização válida por um período de 1 (um) ano a seguir a data final da promoção, através do qual o cliente contemplado não terá nenhum direito a qualquer remuneração e/ou compensação.

Em caso de dúvidas a quem devo recorrer?

Consulte os regulamentos e termos de aceite através do site club.mapfre.com.br ou entre em contato através da central de atendimento disponíveis 24hs todos os dias:

Automóvel e Seguros Gerais: 0800 775 4545

Vida: 0800 884 8844

Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 775 5045

E-mail: relacionamento@mapfre.com.br

Reparos e Assistências com a MAPFRE Autorizada

Quem poderá utilizar o benefício disponibilizado pela MAPFRE AUTORIZADA?

Além de todos os segurados cadastrados no Club MAPFRE, é possível solicitar reparo do equipamento de seus familiares ou amigos, basta inserir as informações solicitadas no momento do registro da solicitação.

Como contratar o serviço e acompanhá-lo?

Todo processo deverá ser contratado e acompanhado pelo site Club MAPFRE na sua área do cliente.

Quais são as opções para envio do equipamento?

Postagem, visita residencial e entrega na assistência técnica.

Visita residencial: Quando o técnico executa o reparo na residencial (endereço registrado).

Postagem: Equipamento é enviado pelos Correios, para realização do orçamento e reparo. Requisitos para postagem:

- Celular de até 500 Gramas;
- Notebook de até 4 Quilos;
- Tablet de até 2 Quilos;
- Impressora de até 5 Quilos;

O que ocorrerá em caso de negativa do orçamento?

O segurado poderá receber seu equipamento nas mesmas condições de envio. Poderá ser proposto ao segurado a substituição do equipamento com condições especiais.

Qual o prazo para reparo?

Após o recebimento do equipamento pela rede credenciada, o orçamento será disponibilizado em até 48h, estando disponível para consulta de status no site. Uma vez aprovado o orçamento, considerando a confirmação de pagamento, o reparo ocorrerá em até 5 dias úteis.

Qual a abrangência para atendimento?

Atendimento em território nacional. No momento da solicitação, após o preenchimento do seu endereço, o sistema apresentará as unidades credenciadas mais próximas.

É possível cancelar a solicitação de serviço?

Os serviços só poderão ser cancelados quando não executados. Se o pagamento foi realizado, o cancelamento será efetuado mediante o pagamento da taxa de administração, conforme Termos e Condições de Uso da SIS Soluções.

O que é considerado como reincidência de defeito?

Quando o mesmo defeito ou peça permanecem com a mesma situação relatada na solicitação anterior.