

REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Entende-se por Assistência Domiciliar os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

O PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ACIMA DESCRITOS.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

c) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

d) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses, a contar da data de contratação.

ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

Os Usuários terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar à Residência Assistida em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Em todas as cidades para os serviços de (número dos itens conforme serviços abaixo mencionados):

4.1 – Chaveiro;

4.2 – Eletricista;

4.3 – Encanador;

4.5 – Cobertura Provisória de Telhado;

4.6 - Desentupimento;

6.1 – Indicação de Profissionais.

Somente em cidades com população acima de 300.000 (trezentos mil) habitantes:

4.4 – Vidraceiro.

Somente em cidades com população acima de 200.000 (duzentos mil) habitantes:

5.1 - Reparo de Eletrodomésticos;

5.2 – Limpeza de Ralos, Sifões e Substituição de Misturadores e Torneiras;

5.3 – Reparo do Portão Automático;

5.4 – Substituição de Lâmpadas e Reatores;

5.5 – Revisão de Instalação Elétrica;

5.6 – Revisão Hidráulica;

5.7 – Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

ITEM 4 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços de Assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário ou seu Dependente com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, **EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE.**

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03 (TRÊS) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL, DESCRITOS NESTE ITEM 4, QUE PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.

4.1 CHAVEIRO

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

Nota: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves: modelo Gorje e Yale).

Limite: R\$ 300,00,00 (trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- b) **FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

4.2 ELETRICISTA

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível, além de instalação de chuveiros, torneiras elétricas e troca de resistências.

Nota: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.3 HIDRÁULICO

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARREJAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;
- d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.

4.4 VIDRACEIRO

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, com materiais alternativos, tais como: madeira, plástico e tapume.

Limite: R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

Horário de Atendimento Central de Assistência: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇA PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;
- b) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;

4.5 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, incêndio / raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Residência Assistida, a **MAPFRE**

Assistência providenciará a cobertura provisória, por meio de lona plástica desde que tecnicamente possível, de forma a proteger o interior da Residência Assistida.

Nota 1: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Nota 2: Limite de cobertura com lona plástica de até 45m².

Nota 3: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAS;**
- b) **O CONserto DEFINITIVO DO TELhado;**
- c) **FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO.**

4.6 DESENTUPIMENTO

Na ocorrência de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) **Inundação, enchentes ou eventos da natureza;**

b) Esgotamento de fossa séptica e o desentupimento em rede de águas pluviais.

ITEM 5 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

ASSISTÊNCIA MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03 (TRÊS) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS DE ASSISTÊNCIA DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO, DESCRITOS NESTE ITEM 5, QUE SERÃO PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.

5.1 REPARO DE ELETRODOMÉSTICOS

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para realizar o serviço de reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca” da Residência Assistida, não estando garantido o *status* anterior ao evento.

Estão amparados pela presente assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- ✓ Geladeiras;
- ✓ Freezer;
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas;
- ✓ Tanquinhos;
- ✓ Máquinas de Secar Roupas;
- ✓ Máquinas de Lavar Louças;
- ✓ Frigobar;
- ✓ Forno de Micro-ondas;
- ✓ Fornos Convencionais;
- ✓ Fornos elétricos;
- ✓ Fogões;
- ✓ Depuradores/ Exaustores de Ar;
- ✓ Cooktops;
- ✓ Ar condicionado.

Nota 1: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota 2: Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal de compra.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Central de Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) **Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste regulamento de assistência e relacionados neste item;**
- b) **Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças de reposição à venda no mercado;**
- c) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;**
- d) **Revisão geral e limpeza do equipamento;**
- e) **Troca de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos que não impeçam o funcionamento do equipamento;**
- f) **Ressarcimento de qualquer dano causado em alimentos, roupas e utensílios domésticos.**

5.2 LIMPEZA DE RALOS, SIFÕES E SUBSTITUIÇÃO DE MISTURADORES E TORNEIRAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará o profissional para a limpeza de até 05 (cinco) ralos e sifões em tubulações de 1 a 2 polegadas, e substituição de misturadores e torneiras.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais), por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

5.3 REPARO DO PORTÃO AUTOMÁTICO

Na ocorrência de falha no portão automático, a **MAPFRE Assistência** encaminhará o profissional para as providências necessárias para o reparo e funcionamento do portão, desde tecnicamente possível.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

5.4 SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS E REATORES

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a substituição de até 05 (cinco) lâmpadas e/ou reatores, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

Nota 1: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Nota 2: A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais), por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

5.5 REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

Quando solicitado pelo Usuário, a MAPFRE Assistência enviará um profissional para a verificação dos pontos de iluminação, força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno na Residência Assistida.

Nota: Não está incluso nenhum tipo de reparo. O prestador informará somente os eventuais consertos que deverão ser realizados.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

5.6 REVISÃO HIDRÁULICA

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para verificação de torneiras, boias de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis na Residência Assistida.

Nota: Não está incluso nenhum tipo de reparo. O prestador informará somente os eventuais vazamentos identificados.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

5.7 LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para a lubrificação de até 05 (cinco) dobradiças e até 05 (cinco) fechaduras com grafite ou produtos adequados de acordo com os locais indicados pelo Usuário na Residência Assistida.

Nota: Neste atendimento, o material será fornecido pelo prestador de serviço.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

a) **Reparo ou troca de peças.**

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

ITEM 6 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

6.1 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** realizará a indicação e localização de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços

gerais na Residência Assistida, nas seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;
- Vidraceiro;
- Desentupidor;
- Dedetizadoras.

Nota: Caso o Usuário aceite a indicação, a **MAPFRE Assistência** não se responsabilizará pelos custos da mão de obra dos profissionais, bem como possíveis materiais para a execução dos serviços.

Horário de Atendimento Central de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

ITEM 7 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado, através do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pela **MAPFRE Assistência** será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários, que não estejam contemplados dentro do limite, para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente e/ou pelo Prestador de Serviços (quando contemplado na descrição do serviço a cobertura de peças e materiais, neste regulamento) no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **MAPFRE Assistência, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.**

ITEM 8 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;**
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**

- e) **EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;**
- f) **SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR**
- g) **SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAPFRE ASSISTÊNCIA**
- h) **QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM (NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA MAPFRE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- 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) **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.**

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.

ITEM 9 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

A **MAPFRE Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pela MAPFRE Assistência, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

ITEM 10 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

4004 0101 – Capitais e Regiões Metropolitanas

0800 705 0101 – Demais localidades

SAC

Central de Atendimento aos Clientes: 0800 775 4545.

Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 775 5045.

Atendimento 24 horas.

Ouvidoria

0800 775 1079.

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados

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.

Reclamações para consumidores dos mercados supervisionados: www.consumidor.gov.br

ITEM 11 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a) O Usuário ou seu Dependente comprovadamente, após a análise da **MAPFRE Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Usuário ou seu Dependente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.