

## 1. DEFINIÇÕES

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

**1.2. Pessoa Usuária:** Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

**1.3. Problema Emergencial:** Entende-se por Problema Emergencial o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**1.4. Evento Previsto:** Entende-se por Evento Previsto São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- ✓ Roubo ou furto qualificado;
- ✓ Incêndio / Raio e Explosão;
- ✓ Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- ✓ Desmoronamento (parcial ou total);
- ✓ Vendaval / Granizo / Fumaça;
- ✓ Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- ✓ Impactos de veículos.

**1.5. Residência Assistida:** Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado.

**1.6. Veículo Assistido:** Entende-se por Veículo Assistido o designado no certificado de assistência, desde que não seja veículo destinado ao transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, com ou sem condutor, ou de peso máximo autorizado a 3.500 Kg. (Será permitida até 2 (duas) trocas de veículos por vigência anual da apólice/certificado.)

## 2. VIGÊNCIA

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

**A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrito em cada serviço.**

## 3. FRANQUIA

No que se refere à “Assistência Emergencial a Residência Assistida” e “Serviços de Conveniência a Residência Assistida”, não haverá qualquer franquia quilométrica, exceto o serviço de “Recuperação do Veículo” que será de 50 km.

## 4. ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os **Serviços Emergenciais a “Residência Assistida”** será destinado da seguinte forma:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

- ✓ Chaveiro;
- ✓ Mão de Obra Elétrica;
- ✓ Mão de Hidráulica;
- ✓ Cobertura provisória de telhado;
- ✓ Limpeza;
- ✓ Faxineira.

Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:

- ✓ Mudança e Guarda Móveis;
- ✓ Reparo de Eletrodoméstico e Eletrônico;
- ✓ Locação de freezer, fogão e geladeira.

Somente em cidades com população acima de 300.000 habitantes em Território Nacional:

- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Vigilância.

O Âmbito de atendimento para os **Serviços Emergenciais à “Pessoa Usuária”** será destinado em Território Nacional:

- ✓ Retorno Antecipado;

- ✓ Hospedagem;
- ✓ Remoção médica Inter Hospitalar;
- ✓ Transmissão de Mensagens Urgentes.

Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:

- ✓ Guarda de animais de estimação.

Em Território Nacional, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile para os serviços de:

- ✓ Recuperação do Veículo;

**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.**

## 5. SERVIÇO

**Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, 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.**

## 6. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A RESIDÊNCIA

### 6.1 Chaveiro

Na ocorrência de um Evento Emergencial como perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da residência ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, a **Assistência 24 horas** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Assistida bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

**Em caso de Evento Previsto como arrombamento, roubo ou furto da residência e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.**

**Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.**

**Limite:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 intervenções por vigência do certificado de assistência.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, trancas que se encontram danificadas.**
- Despesas com cópias adicionais das chaves.**
- 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.**

### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, trancas que se encontram danificadas.**

e) Despesas com cópias adicionais das chaves.

f) 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.

### **6.2. Mão de Obra Hidráulica**

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques ou em caso da residência estiver alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Assistência 24 horas** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.**

#### **Limites:**

**Evento Previsto:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais);

**Evento Emergencial:** Até R\$ 100,00 (cem reais)

**Limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.**

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura a que venham acarretar alagamento na residência assistida;

b) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;

c) Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc.

### **6.3. Mão de Obra Elétrica**

Em caso de problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência Assistida ou uma falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a **Assistência 24 horas** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

**Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.**

#### **Limites:**

**Evento Previsto:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais);

**Evento Emergencial:** Até R\$ 100,00 (cem reais)

**Limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.**

**Horário de atendimento:** 24 horas.

### **6.4. Vigia**

A Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de roubo ou furto, dano elétrico, desmoroamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento ou impacto de veículo que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, a **Assistência 24 horas** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança, após tentativa de contenção emergencial ao local avariado.

**O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas.**

**Limite:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

### **6.5. Vidraceiro**

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da Residência Assistida, a **Assistência 24 horas** enviará um profissional que fará a avaliação dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o reparo emergencial.

**Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.**

**Limite:** Até R\$ 100,00 (Cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**a) Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que façam parte do imóvel, mas que não comprometam a segurança do imóvel;**

**b) Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da residência assistida.**

### **6.6. Serviço de Limpeza**

Na ocorrência de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento na residência assistida que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, a

**Assistência 24 horas** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a Residência Assistida sem descaracterização do fato ocorrido.

**Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.**

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.**

**Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade do Usuário.**

**Limite:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h e 13h.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o fato ocorrido.**

### **6.7. Mudança de Móveis**

Se a Residência Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança a **Assistência 24 horas** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.



Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

O Usuário poderá acionar esse serviço até 30 dias corridos após a ocorrência do evento previsto.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 2 (duas) intervenções por vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h. Agendamento prévio.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**a) Montagem e desmontagem de móveis embutidos, sob medida, móveis novos ou desmontados por terceiros, fixações em parede, instalações elétricas ou instalações e manuseio de micros, impressoras e cartuchos;**

**a) Transferência de móveis por içamento e andaime.**

#### **6.8. Guarda de Móveis**

Em caso de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que não tenha onde guardar a mobília da Residência Assistida, a **Assistência 24 horas** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno ao local especificado pelo Usuário.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 2 (duas) intervenções por vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**a) Desmontagem de móveis;**  
**b) Empacotamento ou desempacotamento dos móveis e pertences do usuário.**

#### **6.9. Faxineira**

Em caso de hospitalização da Pessoa Usuária, prescrita por médico em decorrência de acidente pessoal por eventos previstos envolvendo a Residência Assistida, e desde que o período de hospitalização seja superior a 5 (cinco) dias, a **Assistência 24 horas** encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na residência assistida.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

#### **6.10. Conserto de Linha Branca e Marrom**

Em caso de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, a **Assistência 24 horas** encaminhará um profissional para realizar o reparo dos eletrodomésticos “Linha Brancos” e eletroeletrônicos “Linha Marrom” da Residência Assistida.

**Estão cobertos pela assistência, os equipamentos relacionados abaixo:**

- ✓ Geladeiras;
- ✓ Freezer;
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas;
- ✓ Tanquinhos;
- ✓ Máquinas de Secar Roupas;
- ✓ Máquinas de Lavar Louças;
- ✓ Frigobar;
- ✓ Forno de Microondas;

- ✓ Fornos Convencionais;
- ✓ Fornos elétricos;
- ✓ Fogões;
- ✓ Depuradores/ Exaustores de Ar;
- ✓ Cooktops;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Televisão;
- ✓ Aparelho de som;
- ✓ Aparelho de DVD/Blue Ray;
- ✓ Aparelho de Telefone;
- ✓ Home Theater.

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como os gastos com troca ou compras de peças serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.**

**Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal.**

**Limite:** Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h e 13h.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item;**
- b) **Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;**
- c) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;**
- d) **Revisão geral e limpeza do equipamento;**
- e) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;**
- f) **Revisão geral e limpeza do equipamento;**

#### **6.11. Locação de Freezer, Fogão e Geladeira**

No caso de eventos na Residência Assistida como roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que danifique Freezer, Fogão ou Geladeira, a **Assistência 24 horas** providenciará a locação de um equipamento substituto por um período de até 04 (quatro) dias.

**O Usuário deverá respeitar as normas de locação do estabelecimento para ter direito a locação dos equipamentos.**

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por dia, com máximo de R\$ 600,00 (Seiscentos reais) no período, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência e no máximo 4 diárias.

### **7. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A PESSOAS**

#### **7.1 Retorno Antecipado**

Na ocorrência de roubo e/ou furto com violação de portas e janelas, incêndio ou explosão, na residência assistida, tornando-a inabitável ou com grave risco de mais danos e o Usuário ou cônjuge esteja em viagem, a **Assistência 24 horas** garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular em classe econômica terrestre ou aérea do Usuário até seu domicílio caso não possua bilhete ou tenha bilhete com limitação de prazo.

**Para a liberação do serviço, o Usuário deverá encaminhar para Assistência 24 horas uma cópia do boletim de ocorrência com a descrição do fato ocorrido para a comprovação do evento.**

**Limite:** Até 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **7.2. Hospedagem**

Ocorrendo roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável, a **Assistência 24 horas** se

responsabilizará pela hospedagem do usuário e pessoas usuárias por um período de até 4 (quatro) dias para até 05 (cinco) pessoas.

**A escolha do hotel será feita pela Assistência 24 horas devendo-se localizar o mais próximo possível da Residência Assistida.**

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) à diária, sendo máximo R\$ 600,00 (seiscentos reais) o valor total, por Pessoa Usuária, por evento e limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Despesas com traslado ao hotel;**
- b) **Despesas que não façam parte da diária, como alimentação, souvenir, telefonemas etc.**

### **7.2. Assistência a Remoção Médica Inter Hospitalar**

Se, em consequência de incêndio, explosão, desmoronamento, vendaval ou fumaça e o usuário esteja internado para tratamento médico e necessitar de remoção para outro centro hospitalar mais adequado, a **Assistência 24 horas** se encarregará de providenciar o serviço.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado a **Assistência 24 horas** que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência de hospital, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção, bem como a escolha do meio de transporte.

**Limite:** Até R\$ 3.000,00 (Três mil reais) limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

### **7.3. Guarda de Animal de Estimação**

Na ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos em que seja necessária a transferência dos moradores da Residência Assistida para outro local e estes não tenham com quem deixar seu(s) animal (is) de estimação, a **Assistência 24 horas** se encarregará da guarda do(s) animal (is) doméstico, em local apropriado.

**Consideram-se como animais domésticos somente cães e gatos.**

**Limite:** Até 4 (quatro) animais por até 4 (quatro) dias corridos, no máximo R\$ 60,00 (Sessenta reais) por dia, limitado a 2 (duas) intervenções por vigência da apólice.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Despesas que não façam parte da diária, como transporte, alimentação, roupas para animais, tratamento veterinário, medicamentos, etc.**

### **7.4. Transmissões de Mensagens Urgentes**

A **Assistência 24 horas** poderá garantir a transmissão de mensagens urgentes, por telefone, do **Usuário**, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às prestações previstas neste regulamento.

**Limite:** Sem limite para transmissão de mensagens relacionadas ao acidente.

### **7.5. Transporte para a Recuperação do Veículo**

Caso o veículo do Usuário tiver sido reparado ou recuperado e exigir um tempo de imobilização superior a 48 horas ou se, em caso de roubo ou furto o automóvel for recuperado posteriormente à saída do Usuário do local da ocorrência, a **Assistência 24 horas** arcará com os gastos de transporte do Usuário ou uma pessoa habilitada

que ele designar, até o local onde o automóvel tiver sido reparado ou recuperado.

**O meio de transporte será a critério da Assistência 24 horas, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica**

## **8. EXCLUSÕES**

**a) Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Assistência 24 horas;**

**b) Despesas com peças de reposição ou para reparos;**

**c) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário.**

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da Assistência 24 horas, 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 os atos praticados por ação ou omissão do usuário ou do condutor do veículo assistido, causadas por má fé.**

## **9. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O usuário deverá solicitar o agendamento do atendimento, com no mínimo 48 horas de antecedência, sendo que o serviço somente será fornecido de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h.

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da

residência assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Os profissionais se resguardam em retirar e recolocar os objetos e pertences do usuário de forma organizada, apropriada e em seus ambientes.

Ressaltamos que não serão realizados em momento algum, serviços de faxina ou doméstico de qualquer nível em móvel ou ambiente, assim como também não serão realizados esforços para arrastes ou deslocamentos de móveis. Esta tarefa deverá ser realizada por pessoa a ser orientada/contratada diretamente pelo usuário.

**Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local, conforme orientação prévia da Central de Assistência, o atendimento será considerado como serviço executado.**

## **10. COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF ou número da apólice.

### **Assistência 24 horas**

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, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

## **11. GARANTIA DOS SERVIÇOS**

A **Assistência 24 horas** 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 pela Central de Atendimento.

**Os serviços de vidraceiro, cobertura provisória de telhados e desentupimento não possuem a garantia acima mencionada.**

## **12. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

## **13. 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 a apólice/certificado de seguro for cancelada.