

**MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
MAPFRE IMOBILIÁRIO ATIVIDADES COMERCIAIS
PERFIL GOLD**

ÍNDICE

ITEM 1 – DEFINIÇÕES	3
ITEM 2 – VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO	3
ITEM 3 – FRANQUIA	3
ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL	3
ITEM 5 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A EMPRESA ASSISTIDA	4
ITEM 6 – SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA A EMPRESA	8
ASSISTÊNCIA – MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO EMPRESARIAL	8
ITEM 7 – DEFINIÇÕES DA ASSISTÊNCIA – MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO EMPRESARIAL	8
ITEM 8 – VIGÊNCIA, LIMITE DE UTILIZAÇÃO E MONETÁRIO	8
ITEM 9 – FRANQUIA	8
ITEM 10 – ÂMBITO TERRITORIAL	8
ITEM 11 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO	8
ITEM 12 – CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	11
ITEM 13 – EXCLUSÕES GERAIS	11
ITEM 14 – COMUNICAÇÃO	11
ITEM 15 – GARANTIA DOS SERVIÇOS	11
ITEM 16 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	11
OUVIDORIA	12

MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – MAPFRE IMOBILIÁRIO ATIVIDADES COMERCIAIS PERFIL GOLD

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO

Entende-se por Usuário o proprietário da Empresa Assistida, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário, os funcionários da Empresa Assistida, desde que devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

C) EMPRESA ASSISTIDA

Entende-se por Empresa Assistida aquela designada no certificado, desde que situada em território nacional.

D) PROBLEMA EMERGENCIAL

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

E) EVENTO PREVISTO

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Empresa Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- e.1) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Empresa Assistida);
- e.2) Incêndio / Raio e Explosão;
- e.3) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- e.4) Desmoronamento;
- e.5) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- e.6) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- e.7) Impacto de veículos.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do certificado de assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

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

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere ao serviço de “Assistência Emergencial à Empresa”, não haverá qualquer franquia.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os “Serviços Emergenciais a Empresa Assistida” será definido da seguinte forma:

- **Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:**
 - Chaveiro;
 - Eletricista;
 - Encanador;
 - Vidraceiro;
 - Limpeza;
 - Vigia;
 - Cobertura provisória de telhado.

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

- Transferência de móveis;
- Guarda de móveis;
- Reparo de eletrodoméstico ou eletroeletrônico;

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas as exclusões deste contrato.

ITEM 5 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A EMPRESA 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.

HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS SOMENTE EM CASOS DE FALTA DE ESTRUTURA / PRESTADORES.

5.1. CHAVEIRO

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da Empresa ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Empresa Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Empresa, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para as providências necessárias.

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

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da empresa assistida e esta ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Nota: Será de responsabilidade do usuário o pagamento de possíveis custos com peças que 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 exceder o limite descrito neste serviço.

Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- B) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- C) FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DE O CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

5.2. ELETRICISTA

Em caso de problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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 Empresa Assistida, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

Nota: Será de responsabilidade do usuário o pagamento de possíveis custos com peças que 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 exceder o limite na cobertura.

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

5.3. ENCANADOR

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques; ou em caso de a empresa estar alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM A ACARRETAR ALAGAMENTO NA EMPRESA ASSISTIDA;
- B) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- C) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO, REVESTIMENTOS, ETC.

5.4. VIDRACEIRO

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

Nota: 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 Empresa Assistida.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 18h e aos sábados, exceto feriados, das 9h 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 COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;
- B) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA EMPRESA ASSISTIDA.

5.5. LIMPEZA

Na ocorrência de evento previsto na Empresa Assistida que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à Empresa Assistida sem descaracterização do evento previsto.

Nota 1: 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 Empresa Assistida.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos, 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, esta despesa, inclusive a mão de obra para retirada, será de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 9h às 18h e sábado das 9h às 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 EVENTO PREVISTO.**

5.6. VIGIA

Para a Empresa Assistida que se tornar vulnerável em consequência de Eventos Previstos que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança, após tentativa de contenção emergencial ao local avariado.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Nota 1: O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 6 (seis) horas corridas.

5.7. TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Se a Empresa Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de Evento Previsto, e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

Nota 1: O Usuário poderá acionar esse serviço até 30 (trinta) dias corridos após a ocorrência do Evento Previsto.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos neste serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) **MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, MÓVEIS SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICROCOMPUTADORES, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;**
- B) **TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME;**

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 9h às 18h e aos sábados, exceto feriado, das 9h às 13h.

5.8. GUARDA DE MÓVEIS

Em caso de evento previsto em que não haja onde guardar a mobília da Empresa Assistida, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno ao local especificado pelo Usuário.

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

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

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 9h às 18h e aos sábados, exceto feriado, das 9h às 13h.

5.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

No caso de ocorrência de Evento Previsto, que provoque o destelhamento da Empresa Assistida e sendo justificável a cobertura provisória, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado para proteger provisoriamente o interior do imóvel.

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

Nota 1: Para a realização de serviços em locais acima de 3,5 m (três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

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.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS.

5.10. REPARO DE ELETRODOMÉSTICO E ELETROELETRÔNICO

Em caso de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** encaminhará um profissional para realizar o reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca ou marrom” da Empresa 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.

Nota 1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como os gastos com troca ou substituição de peças, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 2: Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 6 (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: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 9h às 18h e sábado, exceto feriado, das 9h às 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, PARA OS QUAIS 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.**

ITEM 6 – SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA A EMPRESA

6.1. REPAROS DE TELEFONIA

Quando solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** garantirá um profissional especializado para efetuar reparos na linha telefônica, como reparos por distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura de instalação.

O serviço somente será prestado desde que, após confirmação, a origem do dano seja interna, da Empresa Assistida ao poste e não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

Se a causa do problema telefônico for atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, será concedido 1 (um) aparelho telefônico convencional.

Limite: Até R\$100,00 (cem reais), limitada a 2 (duas) utilizações durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 9h às 18h e aos sábados, exceto feriado, das 9h às 13h.

ASSISTÊNCIA – MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO EMPRESARIAL

ITEM 7 – DEFINIÇÕES DA ASSISTÊNCIA – MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO EMPRESARIAL

A) USUÁRIO

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

B) 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.

C) EMPRESA ASSISTIDA

Entende-se por Empresa Assistida a designada no certificado de assistência.

ITEM 8 – VIGÊNCIA, LIMITE DE UTILIZAÇÃO E MONETÁRIO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

A quantidade de utilização prevista por vigência do certificado será de 1 (uma), limitada a R\$ 500,00 (quinhentos reais). O Usuário poderá escolher até 5 (cinco) serviços listados neste regulamento, que serão fornecidos no mesmo dia. Caso o Usuário opte por não realizar alguns destes serviços no dia do atendimento, o mesmo não terá direito a estes serviços em outra ocasião.

ITEM 9 – FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de Manutenção e Prevenção Empresarial, não haverá qualquer franquia.

ITEM 10 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de Manutenção e Prevenção à Empresa Assistida será definido em Território Nacional somente para as cidades com população superior a 200.000 habitantes.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas as exclusões deste contrato.

ITEM 11 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO

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.

HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS SOMENTE EM CASOS DE FALTA DE ESTRUTURA/PRESTADORES.

11.1 SERVIÇOS ELÉTRICOS

Desde que solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** encaminhará o profissional para a instalação ou substituição das peças mencionadas abaixo, desde que a instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas das peças:

1. Sensor de Presença;
2. Interfone;
3. Interruptor, Tomada e Extensões elétricas;
4. Lustres e Refletor;
5. Fechaduras elétricas, Porteiro Eletrônico;
6. Padronização de tomadas;
7. Verificação de luzes de emergência.

Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário.

Somente serão realizados atendimentos para empresas com até 3,5 m (três metros e meio) de altura.

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 empresa.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) REFAZIMENTO DE QUALQUER PONTO DE RAMAL ELÉTRICO PARA QUE SEJA POSSÍVEL A INSTALAÇÃO DAS PEÇAS;
- B) INSTALAÇÃO DE CHUVEIROS ELETRÔNICOS;
- C) SUBSTITUIÇÃO DE RESISTÊNCIA EM CHUVEIROS ELETRÔNICOS.

11.2 SERVIÇOS GERAIS

Desde que solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA**, encaminhará o profissional para a instalação das peças e prestação dos serviços mencionados abaixo:

1. Olho mágico;
2. Lubrificação e limpeza de porta de aço;
3. Remoção e Instalação de Soleira;
4. Instalação de fechadura tetra;
5. Verificação de extintores.

Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário. Somente serão realizados atendimentos para empresas com até 3,5 m (três metros e meio) de altura.

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 empresa.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) INSTALAÇÃO DE ESPELHOS;
- B) REPARO OU TROCA DE PEÇAS.

11.3. SERVIÇO DE LIMPEZA

Desde que solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** encaminhará o profissional para a limpeza dos itens mencionados abaixo:

1. Até 02 (duas) Caixa d'água com até 2.000 litros, desde que estejam interligadas;
2. Limpeza de calhas com até 3,5 metros de altura e com até 15 metros lineares;
3. Limpeza de ralos e sifões em tubulações de 1 a 2 polegadas.
4. Ar-condicionado (somente aparelhos compactos e mini-split).

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) COLETORES DE ÁGUA;
- B) SERVIÇOS EM LOCAIS DE DIFÍCIL ACESSO ONDE SEJA NECESSÁRIO REALIZAR A RETIRADA DE TELHÕES DE FIBRO-AMIANTO/FIBRACIMENTO, TELHAS TIPO CERÂMICA, RIPAS E MADEIRAMENTO;
- C) DESENTUPIAMENTO DO CANO VERTICAL;
- D) UTILIZAÇÃO DE QUALQUER TIPO DE EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELETRÔNICA.

Para a utilização do serviço de limpeza de caixa d'água, na data e horário do atendimento, a caixa d'água deve conter apenas 1/3 da água para a realização da limpeza das laterais e fundos.

Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário. Para a realização de serviços em locais acima de 3,5 m (três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

11.4 LOCAÇÃO DE CAÇAMBA

Será realizada a locação de 1 (uma) caçamba de até 4m³ (quatro metros cúbicos) em local de permanência indicado pelo Usuário. O período de permanência da caçamba no local será limitado a 3 (três) dias corridos, de acordo com a lei municipal de cada região.

Este serviço também contempla a retirada do entulho que o Usuário desejar eliminar, limitado a 1 (uma) caçamba.

Nota 1: O prestador realizará somente a retirada do entulho já embalado em sacos apropriados.

Nota 2: MAPFRE ASSISTÊNCIA não se responsabilizará por multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local impróprio.

11.5 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Será realizada a fixação de antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário na Empresa Assistida. Somente serão realizados atendimentos para empresas com até 3,5 m (três metros e meio) de altura.

Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do Usuário.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:
Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) FIXAÇÃO DE ANTENAS PARABÓLICAS.

11.6 LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

Será realizada a execução de lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados de acordo com os locais indicados pelo Usuário na Empresa Assistida.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) REPARO OU TROCA DE PEÇAS.

11.7 REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

Será realizada a verificação dos pontos de iluminação, força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno na Empresa Assistida.

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

11.8 REVISÃO HIDRÁULICA

Será realizada a verificação de torneiras, boias de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis na Empresa Assistida.

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

ITEM 12 – CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da empresa assistida, que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Ressaltamos que não serão realizados, em momento algum, serviços de faxina ou domésticos 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.

Este serviço será colocado à disposição em de horário previamente agendado junto à **Central de Assistência**.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da **Central de Assistência**, o atendimento será considerado como serviço executado.

ITEM 13 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- A) **SERVIÇOS FOREM SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- B) **HOUVER DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- C) **OCORREREM EVENTOS DECORRENTES DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTERIORMENTE AO INÍCIO DE VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;**
- D) **OCORREREM EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;**

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

- E) **ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA;**
- F) **ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ;**
- G) **OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE;**
- H) **EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADES 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.

ITEM 14 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF e Endereço da Empresa Assistida, bem como o serviço de que necessita.

ITEM 15 – GARANTIA DOS SERVIÇOS

MAPFRE ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

ITEM 16 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

MAPFRE ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- A) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

OUVIDORIA

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.

CONTATO

Ouvidoria: 0800 775 1079 ou pelo site www.mapfre.com.br

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 962 7373

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



A atuação ética é um dos princípios institucionais do GRUPO BB E MAPFRE.

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.