

## **1. DEFINIÇÕES**

**1.1 Usuário:** Será o titular do certificado ou bilhete de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

**1.2 Pessoa Usuária:** Pessoa elegível a utilização dos serviços descritos neste regulamento, quais seja, o segurado, seu cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau, desde que estes convivam com ele e sejam seus dependentes.

**1.3 Residência Assistida:** Endereço em que o Usuário mantém sua residência habitual no Brasil.

**1.4 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.

**1.5 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 em ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

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

## **2. VIGÊNCIA**

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

### **3. ÂMBITO TERRITORIAL**

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

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

- 4.1 – Chaveiro;
- 4.2 – Eletricista;
- 4.3 – Encanador;
- 4.6 - Serviço de Limpeza;
- 4.9 - Retorno Antecipado;
- 4.11 - Transmissões de Mensagens Urgentes;

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

- 4.7 - Transferência de móveis;
- 4.8 - Guarda de móveis;
- 4.10 - Guarda de Animal de Estimação;

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

- 4.4 – Vidraceiro;
- 4.5 – Vigia.

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

### **4. 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.**

**A Assistência consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

**O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.**

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

#### 4.1 Chaveiro

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da Residência Assistida ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que o Usuário entre ou saia da residência, a **Central de Assistência** 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.

**Nota:** Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças trocadas/compradas pelo prestador de serviços, desde que devidamente autorizado pelo Usuário, bem como os custos de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite: Problema Emergencial:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Evento Previsto:** Até R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### **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 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**

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 **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

**Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças trocadas/compradas pelo prestador de serviços, desde que devidamente autorizado pelo Usuário, bem como os custos de execução que excedam o limite descrito abaixo.**

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### **4.3. 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, 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 **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças trocadas/compradas pelo prestador de serviços, desde que devidamente autorizado pelo Usuário, bem como os custos de execução que excederem o limite descrito abaixo.**

**Limite:** Até R\$ 250,00 (Cento e cinquenta reais) por evento limitado, a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**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.**

#### **4.4. 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, **Central de Assistência** enviará um profissional que fará a avaliação do dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata desde que o Usuário disponha do material para a efetiva troca, ou o reparo emergencial.

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

**Nota:** Caso não seja possível o reparo emergencial das portas e janelas danificadas e a Residência Assistida esteja vulnerável, a **Central de Assistência** disponibilizará o serviço de Vigia conforme condições no item 4.5.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h exceto sábados, domingos e feriados.

#### **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 residência assistida.**

#### **4.5. Vigia**

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

**Nota 1:** O Profissional não estará munido de nenhum tipo de armamento.

**Nota 2:** O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso à toailete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

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

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

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **4.6. 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 **Central de Assistência** 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\$ 500,00 (Quinhentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h exceto sábados, domingos e feriados.

#### **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.**

#### **4.7. Transferência 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 **Central de Assistência** 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:** Dentro de um raio de 50 km a contar da Residência Assistida com até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 1 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

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

**O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.**

**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;**

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

#### **4.8. 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 **Central de Assistência** 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.**

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) por 7 (sete) dias de armazenamento e limitado a 1 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

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

**O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.**

**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.**

#### **4.9. Retorno Antecipado**

Ocorrência de Evento Previsto na Residência Assistida e Usuário não se encontrem no momento da ocorrência e por motivos emocionais, por qualquer outro motivo que o impeça de retornar por meios próprios, a **Central de Assistência** garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular em classe econômica terrestre ou aérea do Usuário até sua residência.

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

**Limite:** Até 01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Horário de Atendimento:** 24 horas

**Franquia quilométrica:** 300 km.

#### **4.10. 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 **Central de Assistência** se encarregará da guarda do(s) animal(is) doméstico em hotéis da rede credenciada.

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

**Limite:** Até R\$ 60,00 (sessenta reais) a diária, por até 04 (quatro) dias, limitado a 02 (duas) animais domésticos e até 02 (duas) intervenções por ano de vigência durante o contrato de seguro.

**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.**

#### **4.11. Transmissões de Mensagens Urgentes**

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

**Limite:** Sem limite monetário e de intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

## **5. EXCLUSÕES GERAIS**

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da Central de Assistência;**
- 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 **Central de 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.**
- e) os atos praticados por ação ou omissão do Usuário causado por má fé.**

## **6. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

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

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.

Este serviço será colocado à disposição por meio 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.

## **7. GARANTIA DOS SERVIÇOS**

A **Central de 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 pela Central de Atendimento.

**Nota:** Os serviços de vidraceiro e desentupimento não possuem a garantia acima mencionada.

## **8. COMUNICAÇÃO**

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

### **Central de Assistência**

0800 771 8976 (demais localidades).

### **SAC**

0800 771 8978.

### **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.

## **9. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

## **10. 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 contrato de seguro for cancelado.**