

REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

MAPFRE ASSISTÊNCIA PERSONALIZADA VIVO TELEFÔNICA

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o titular do certificado de Seguro Residencial, 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) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a de moradia habitual designada no contrato de Serviços de Assistência Residencial.

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 Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

ITEM 2 – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

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:

- 3.1 – Vigia;
- 3.2 – Cobertura Provisória de Telhado;
- 3.3 – Serviço de Conexão Telefônica;

- 3.4 – Chaveiro;
- 3.5 – Encanador;
- 3.6 – Eletricista;
- 4.1 – Substituição de Telhas;
- 4.2 – Limpeza de Caixa D'água;
- 4.3 – Limpeza de Calhas.

Somente em cidades com população acima de 100.000 habitantes em Território Nacional:

- 4.4 – Caça Vazamento.

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

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da Apólice de Seguro Residencial, do qual é adicional.

ITEM 3 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

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.

3.1 VIGIA

A Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de Evento Previsto que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, a **Central de Assistência**, de acordo com as disponibilidades locais, providenciará o serviço de vigia após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Nota: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como por exemplo, toalete e cobertura.

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

Limite: Até R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial. Vigia disponibilizado por até 03 (três) dias.

Horário de Atendimento: 24 horas.

3.2 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

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

Nota: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. 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: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

Horário de Atendimento: 24 horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado;**
- b) Reparos em calhas, forros e beirais.**

3.3 SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA

A **Central de Assistência** fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes a telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza e telefones emergenciais como Bombeiros, polícia e hospitais.

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a **Central de Assistência**, desde que solicitado pela Pessoa Usuária, colocará a disposição e enviará à Residência Assistida, profissionais de Residências que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pela Pessoa Usuária, irão realizar o serviço, desde que se refiram as seguintes especialidades:

- ✓ Encanador;
- ✓ Eletricista;
- ✓ Chaveiro;
- ✓ Serralheiro;
- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Pedreiro;
- ✓ Serviço de Limpeza;
- ✓ Carpinteiro;
- ✓ Pintor;
- ✓ Instalação de Carpetes;
- ✓ Desentupidor;
- ✓ Segurança;
- ✓ Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica).

Nota: A Pessoa Usuária responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Limite: Sem limite monetário e de utilização por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante: 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 Assistência**.

3.4 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 **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.

Nota: 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\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

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

3.5 ENCANADOR

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

Nota: 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.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

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.**

3.6 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.

Nota: 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.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

- a) **Serviços de manutenção elétrica (exemplo: troca de cabos/fios, etc...).**

ITEM 4 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO

4.1. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Desde que solicitado pelo Usuário, a **Central de Assistência** encaminhará o profissional para a verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas de até 15 (quinze) telhas de cerâmica (tipo 1), sendo a mão de obra somente para a barroca e romana.

Nota: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura ou por questão de segurança, a locação e o pagamento das despesas com o andaime serão de responsabilidade do Usuário.

Limite: Sem limite monetário, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

4.2. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Quando solicitado pelo Usuário, a **Central de Assistência** encaminhará o profissional para limpeza e higienização de 01 (uma) caixa d'água de até 2.000 (dois mil) litros, exclusivo para casas.

Limite: Sem limite monetário, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Limpeza de coletores de água e os casos onde houver a necessidade de retirada de telhões de fibro-amianto / fibramento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento para que o prestador tenha acesso à caixa.**

4.3 LIMPEZA DE CALHAS

Desde que solicitado pelo Usuário, a **Central de Assistência** encaminhará o profissional para a limpeza de calhas com até 3,5 metros de altura e com até 15 metros lineares.

Limite: Sem limite monetário, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **O desentupimento do cano vertical (será realizado somente a limpeza do mesmo).**

4.4 CAÇA VAZAMENTO

O Usuário poderá solicitar a **Central de Assistência** à checagem de todo o encanamento da Residência Assistida para apontamento de possíveis vazamentos que devem ser sanados.

Nota 1: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento dos custos de execução do serviço para contenção do vazamento, assim como qualquer custo 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.

Nota 2: Para a solicitação deste serviço, o agendamento prévio deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato de Serviços de Assistência Residencial.

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 decorrentes da identificação do vazamento.**

ITEM 5 – 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.

ITEM 6 – EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- 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;**
- d) **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel;**

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da Central de 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, 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, CAUSADAS POR MÁ FÉ.

ITEM 7 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

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.

ITEM 8 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento, disponível 24 horas por dia, informando o nome e número da apólice de Seguro Residencial, bem como o endereço da Residência Assistida e o serviço de que necessita.

ITEM 9 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Central de Assistência** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- b) Se o certificado de assistência for cancelado.