

Condições de Assistência do PERFIL Dinâmico

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de Seguro Residencial, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA :

Entende-se por Residência Assistida a designada na apólice de Seguro Residencial.

D) EMERGÊNCIA :

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

D) ANIMAL ASSISTIDO :

Entende-se por Animal Assistido somente cães e gatos, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo até 80kg, excetuando-se os animais silvestres, não domesticados e destinados a competições, desde que convivam com o USUARIO em sua residência habitual .

E) ACIDENTE:

Entende-se por ACIDENTE, o evento isolado involuntário, bem caracterizado no tempo e espaço, ocasionado por um agente externo.

F) LESÃO:

Entende-se por lesão todo e qualquer dano físico no animal assistido, decorrente de acidente coberto (conforme item “E” deste artigo), sofrido pelo animal assistido.

G) DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES:

Entende-se como pré-existente, doença ou lesão decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.

H) ACIDENTE PESSOAL:

Considera-se Acidente Pessoal, o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial da Pessoa Usuária ou torne necessário tratamento médico.

Incluem - se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal às lesões decorrentes de:

1. Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas a Pessoa Usuária ficar sujeito em decorrência do acidente;

2. Escapamento acidental de gases e vapores;

3. Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

I) EVENTOS COBERTOS :

Respeitadas as condições dos serviços de assistência estabelecidos neste anexo, o serviço de Locação de Microcomputadores será prestado em decorrência de eventos a seguir descritos ocasionando dano / avaria ao Microcomputador Assistido:

- Danos elétricos
- Roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao Imóvel), com ação de vandalismo.
- Incêndio acidental ou provocado por terceiros
- Queda de raios, no terreno onde está localizado Imóvel
- Alagamento em decorrência de vazamento interno acidental

ARTIGO 2 - LIMITE TERRITORIAL

a) No que se refere aos Serviços Emergenciais da Assistência Pet (**artigo 5**) e Serviços Não Emergenciais (**artigo 6**) mais Rede de Benefícios o direito às prestações dos Serviços de Assistência começa a partir da residência habitual do USUARIO.

b) No que se refere ao serviço de “Orientação para solução de problemas relacionados ao microcomputador”, não existe franquia quilométrica para as prestações dos Serviços de Assistência, para os serviços previstos no item “**B**” do **artigo 7** , a assistência será disponibilizada somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.



ARTIGO 3 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

a) No que se refere aos serviços da Assistência **de Baby Sitter e Faxineira (artigo 4)** e Assistência Microcomputador **(artigo 7)**, o âmbito territorial estender-se-á aos fatos ocorridos no Brasil, desde que respeitadas as condições do artigo 1 e observadas as exclusões deste contrato.

b) No que se refere aos serviços da Assistência Pet **(artigos 5 e 6)**, o âmbito territorial estender-se-á aos fatos geradores ocorridos nas cidades de residência habitual do USUARIO

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

ARTIGO 4 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE BABY SITTER E FAXINEIRA

Os serviços relativos a Residência Assistida, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A) SERVIÇO DE BABY-SITTER

No caso de acidente pessoal com a Pessoa Usuária ou da Babá, desde que esteja registrada pelo regime da CLT, mediante comprovação médica, a **MAPFRE SEGUROS** garante o envio de uma pessoa para assistir ao(s) filho(s) da Pessoa Usuária por um período de até 03 (três) dias com um limite de gastos de até R\$ 300,00 (Trezentos Reais), limitado à 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

B) SERVIÇO DE FAXINEIRA

Em caso de hospitalização por acidente pessoal da Pessoa Usuária ou da própria Faxineira, desde que esteja registrada pelo regime da CLT, prescrita por médico, desde que o período de hospitalização seja superior a 7 (sete) dias, a **MAPFRE SEGUROS** assumirá os gastos com uma faxineira por um período máximo de 3 (três) dias, até o limite máximo de R\$ 200,00 (Duzentos Reais), limitado à 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.



ARTIGO 5 – SERVIÇOS DE ASSISTENCIA PET - SERVIÇOS EMERGENCIAIS

Os serviços relativos ao Animal Assistido, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas; desde que respeitados integralmente os artigos 1, 2 e 3 deste anexo.

A) TRANSPORTE DO ANIMAL ASSISTIDO PARA O VETERINÁRIO

Em caso acidente/lesão do animal assistido e desde que o USUARIO não tenha condições físicas comprovadas e atestadas através de laudo médico de fazê-lo, **MAPFRE SEGUROS** se responsabilizará pelo transporte do animal assistido mesmo até a clinica veterinária mais próxima do local do evento. O meio de transporte mais adequado será definido por **MAPFRE SEGUROS**.

Caso a condição de impossibilidade do USUARIO, atestada anteriormente, perdure até o momento da alta do animal, concedida pelo veterinário responsável e, não haja outro responsável indicado pelo USUARIO que possa buscar o animal, **MAPFRE SEGUROS** efetuará o transporte do Animal Assistido até a residência do USUARIO.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado ao máximo de 02 (duas) solicitações por ano de vigência da apólice.

B) GASTOS COM VETERINÁRIO

Nos casos de lesão do Animal Assistido, **MAPFRE SEGUROS** garante o pagamento de até R\$ 250,00 (duzentos e cinqüenta reais) por evento, até no máximo 02 eventos por ano de vigência da apólice, referentes a gastos com cirurgias, medicamentos e consultas emergenciais.

Nota: Esta garantia somente poderá ser efetuada mediante a aceitação integral de reembolso dos gastos com veterinário por parte do USUARIO, limitado à R\$ 250,00 (Duzentos e cinqüenta reais).

Excluem-se desta cobertura os atendimentos a doenças pré-existentes.

c) DESPESAS COM CREMAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO

Em caso de falecimento do Animal Assistido, **MAPFRE SEGUROS** será responsável pela realização da cremação do animal assistido no local mais próximo do evento.



O tipo de serviço a ser realizado está vinculado a disponibilidade e condições regionais de oferecimento dos serviços.

Nota: O tipo de cremação deverá ser definido pela **MAPFRE SEGUROS**.

D) ORIENTAÇÃO VETERINÁRIA POR TELEFONE

A **MAPFRE SEGUROS** garante, em caso de lesão ou doença do animal assistido, a realização de orientação verbal por veterinário, sobre procedimentos a serem adotados junto ao mesmo. A **MAPFRE SEGUROS** não emitirá orientações na situação em que seja imprescindível a presença do animal Assistido na clínica veterinária. Tal procedimento está vinculado e é de total responsabilidade de definição pelo veterinário responsável.

O limite de consultas é de 04 (quatro) consultas por ano de vigência da apólice.

E) ESTADIA EM HOTEL OU CANIL

Em caso de lesão ou doença do USUARIO, que o impeça de cuidar do animal assistido, a **MAPFRE SEGUROS** será responsável pelo transporte de ida e volta e estadia do animal assistido até um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento e que adequado para prestação deste serviço.

O período de estadia será de até 04 (quatro) dias, limitando a máximos R\$ 200,00 (Duzentos Reais) por todo a estadia.

Em caso de necessidade de um número maior de dias de estadia, as mesmas correrão por conta do USUARIO.

ARTIGO 6 – SERVIÇOS DE ASSISTENCIA PET - SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS - REDE DE BENEFICIOS

Os serviços não emergenciais e serviços de rede de benefícios relacionadas neste artigo, serão prestadas de acordo com as seguintes condições:



SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS

F) ORIENTAÇÃO JURÍDICA POR TELEFONE

A **MAPFRE SEGUROS** proporcionará ao USUARIO, Orientação Jurídica não contenciosa por telefone, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal preventiva.

O conteúdo da orientação jurídica versará sobre qualquer questão legal suscitada pelo USUARIO nos diferentes âmbitos do direito, desde que relacionada ao Animal Assistido.

O atendimento ao USUARIO ocorrerá nos dias úteis, das 9:00 h às 18:00 h, e a orientação através de agendamento prévios junto ao USUARIO.

Nota: Este serviço será disponibilizado em até máximas 03 (três) consultas por ano de vigência da apólice/ Animal Assistido.

G) INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS

A **MAPFRE SEGUROS** disponibilizará através de consulta telefônica informações referentes a eventos e exposições de animais.

As informações serão relacionadas a endereços, telefones de contato , horário de funcionamento e preços de inscrição para os eventos consultados.

Nota: Só serão fornecidas informações de eventos regulamentados e pertencentes ao calendário oficial de exposições.

A **MAPFRE SEGUROS** não se responsabilizará por qualquer mudança de horários, valores, etc. efetuadas pelos organizadores do evento e que não sejam previamente comunicadas.

H) ENDEREÇOS E TELEFONES DE ASSOCIAÇÕES E CANIS

A **MAPFRE SEGUROS** disponibilizará através de consulta telefônica telefones e endereços de Associações de Animais e Canis.

I) ENDEREÇOS E TELEFONES DE VETERINÁRIOS OU PRONTO SOCORRO DE ANIMAIS E PET SHOP



A **MAPFRE SEGUROS** disponibilizará através de consulta telefônica telefones e endereços de Clínicas Veterinárias, Pronto Socorro de Animais e Pet Shop.

J) TRANSPORTE DO ANIMAL ASSISTIDO – CONEXÃO TELEFONICA

A **MAPFRE SEGUROS** disponibilizará a indicação do serviço de transporte do Animal Assistido para os casos em que o USUARIO , por lesão ou Doença devidamente comprovadas por laudo medico, não puder retirar o mesmo de uma clinica de Animais .

Este serviço tem o limite máximo de 03 (três) solicitações por Usuário e por ano de vigência da apólice.

Nota: o pagamento do valor de transporte será efetuado diretamente entre prestador de serviços e USUARIO.

K) REDE DE BENEFÍCIOS

A **MAPFRE SEGUROS**, através de acordos realizados com diversos fornecedores de serviços e produtos direcionados a animais de estimação , disponibilizará através de consulta telefônica os telefones/endereços e descontos para:

- Banho e tosa
- Veterinários (indicação de vacinas, horário de consultas, corte de orelhas e rabos)
- Endereços de Pet Shops
- Empresas de rações e afins
- Endereços e telefones de Passeadores de Cães / Personal Dog
- Endereços e telefones de Adestradores de Cães
- Hotéis para animais
- Endereços de Hotéis que recebam animais.
- Informações sobre Registro Geral do Animal. (documentação para retirada, endereços , etc.)

Nota: os descontos obtidos nos serviços acima estão vinculados a disponibilidade e regionalidade dos mesmos, podendo incorrer em variações.

ARTIGO 7 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MICROCOMPUTADOR

Os serviços relativos a Orientação Referente a Problemas com o Microcomputador e Locação de Microcomputador abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas; desde que respeitados integralmente os artigos 1, 2 e 3, deste instrumento.

A) ORIENTAÇÃO PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS AO MICROCOMPUTADOR

O Usuário deverá ligar para a Central de Atendimento da **MAPFRE SEGUROS** que colocará o mesmo em contato com o analista especializado para a realização da orientação. Caso não seja possível o acesso imediato com o profissional, será anotado o telefone do Usuário para que o analista retorne a ligação e efetue a orientação.

A **MAPFRE SEGUROS** fornecerá orientação verbal por telefone na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados:

- * Sistema operacional e aplicativos (*) comumente utilizados do microcomputador de propriedade do Usuário.
- * Suportes Periféricos (Instalação e desinstalação)
- * Diagnósticos e solução de problemas de hardware
- * Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet
- * Diagnósticos e solução de problemas com Softwares padrão
- * Detectar e remover vírus

Entende-se por sistema operacional: Windows 95, 98, 2000, Me, XP e Linux.

Entende-se por aplicativos: Pacote Office (Word, Excel e Power Point,) em todas as suas versões (95, 97, 2000 e XP), Internet Explorer e Outlook Express.

Este serviço está disponível também para **Laptops e Notebooks**.

O horário de atendimento relacionado a este serviço será de Segunda a Sábado das **8:00h as 22:00h exceto feriados nacionais**.

(*) A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.



Excluem-se deste serviço:

Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos médicos, ou quaisquer outros que não esteja relacionado nos parágrafos supra.

Para os problemas que não puderem ser solucionados via telefone, orientaremos o Usuário a procurar uma Assistência Técnica Especializada.

O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pelo analista.

B) SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR

B1) Serviço de Retirada e Devolução de Microcomputador

No caso de avarias no microcomputador em decorrência de eventos cobertos (descritos no item "I" do Artigo 1) no Imóvel do Usuário, **MAPFRE SEGUROS** se responsabilizará pelo envio de um prestador cadastrado para retirada do aparelho avariado, bem como pelo envio do mesmo ao local para conserto indicado pelo Usuário. Após o conserto do equipamento ter sido realizado no prazo de até 7 (sete) dias, **MAPFRE SEGUROS** se responsabilizará pela retirada do mesmo no local onde foi reparado, devolvendo-o ao Imóvel indicado no momento da retirada do equipamento.

O Usuário se responsabilizará pela desconexão e conexão do aparelho avariado, assim como, pelos custos referentes ao seu reparo.

O limite para este serviço será de R\$ 60,00 (Seis reais) por evento, limitado a 02 (dois) eventos por ano.

Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

B2) Locação de Microcomputador

Em virtude de danos causados por eventos cobertos (descritos no item "I" do Artigo 1) no Imóvel do Usuário **MAPFRE SEGUROS** providenciará a locação de um microcomputador pelo prazo máximo de 7 (sete) dias. Será fornecido um microcomputador com a seguinte configuração mínima: Pentium II 400 Mhz, 64 Mb memória RAM, HD 4Gb, leitor de CD-Rom, monitor 14", sistema operacional Windows 3.X ou superior.



Notas:

1) O fornecimento de micros com configurações superiores, ou com acessórios e periféricos diferentes dos acima mencionados, estará sujeito a disponibilidade dos prestadores de serviço da **MAPFRE SEGUROS**.

2) Para efetivação da locação deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito e identificação do Usuário.

3) A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao titular do cartão de crédito.

4) A **MAPFRE SEGUROS** irá disponibilizar o equipamento em um prazo de até 24 horas, em horário comercial, excluindo-se sábados e domingos.

5) A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado.

Este serviço está limitado a 02 (dois) eventos por ano.

Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

ARTIGO 8 – EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTENCIA – BABY SITTER E FAXINEIRA

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

a) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da **MAPFRE SEGUROS**, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.

b) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.



2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da MAPFRE SEGUROS, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- 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) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- e) 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.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.

ARTIGO 9 – EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTENCIA PET

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo USUARIO, sem prévio consentimento de **MAPFRE SEGUROS**.
- b) Despesas correspondentes a assistências veterinárias dispendidas pelo USUARIO antes de seu contato junto a **MAPFRE SEGUROS**.
- c) Doenças pré-existentes.
- d) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas.
- e) Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo.



- f) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária.
- g) Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do Animal Assistido.
- h) Despesas com o animal assistido, decorrentes de tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia, por parte do USUARIO.
- i) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do Animal Assistido.
- j) Despesas extras da estadia como: refeições, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.
- k) Atendimento a USUARIO (Pessoa Jurídica) .

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços de MAPFRE SEGUROS, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- 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.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do USUARIO causadas por má fé.



ARTIGO 10 – EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTENCIA MICROCOMPUTADOR

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento de **MAPFRE SEGUROS**, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços de MAPFRE SEGUROS, as derivadas dos seguintes fatos:

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.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária causadas por má fé.

ARTIGO 11 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária, solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Residencial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica a Pessoa Usuária autoriza expressamente a **MAPFRE SEGUROS** para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.



ARTIGO 12 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela **MAPFRE SEGUROS** e por prestadores contratados e designados por ela.

A **MAPFRE SEGUROS** não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, a **MAPFRE SEGUROS** estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a **MAPFRE SEGUROS** reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicados nas cláusulas deste anexo.

ARTIGO 13 – PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **PESSOA USUÁRIA** perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 hs sempre que:

- a) A **Pessoa Usuária** causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A **Pessoa Usuária** omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Condições de Assistência do PERFIL Essencial

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de Seguro Residencial, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA :

Entende-se por Residência Assistida a designada na apólice de Seguro Residencial.

D) EMERGÊNCIA :

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

E) REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

E.1. - A prestação de serviços de assistência descritos no **artigo 3** fica condicionada à ocorrência de eventos previstos no item “F” – Eventos Cobertos do Artigo 1, desde que:

- a) ocorram no período de vigência da apólice;
- b) caracterizem uma situação de emergência;
- c) se limitem as áreas comuns da Residência Assistida;
- d) sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da **MAPFRE SEGUROS**, informada na apólice de seguros.

E.2. - Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos neste Anexo, os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela apólice de Seguro Residencial, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

E.3. - Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

F) EVENTOS COBERTOS:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item **E.1 do Artigo “E” – REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA** será prestada a assistência em decorrência dos eventos a seguir descritos:

- a) explosão e implosão
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros
- c) danos elétricos
- d) queda de raios, no terreno onde está localizado a Residência Assistida
- e) roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a Residência), com ou sem ação de vandalismo
- f) alagamento em decorrência de vazamento interno acidental
- g) arrombamento de portas ou janelas
- h) impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Residência Assistida ou o acesso a mesma
- i) todos os demais eventos cobertos pela Apólice de Seguro Residencial.

ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

a) O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas o disposto no **artigo 1** e observadas as exclusões destas condições.

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

ARTIGO 3 – SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Os serviços relativos a Residência Assistida, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitadas os artigos anteriores.



A) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA, QUEBRA OU EMPERRAMENTO DAS CHAVES

Devido ocorrência de perda, quebra de chaves ou emperramento das mesmas dentro da fechadura, a Pessoa Usuária não puder entrar ou sair na Residência Assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a **MAPFRE SEGUROS** enviará um chaveiro até a residência para que, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídos deste serviço as fechaduras de portas internas e guarda-roupas da Residência Assistida. Exceto na situação em que o Usuário fique impossibilitado de acessar a porta da Residência que lhe permitirá acesso ao lado externo da Residência, ao qual estará amparada por esta condição.

B) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum a Residência Assistida com danificação da(s) fechadura(s), **MAPFRE SEGUROS** assumirá os serviços emergências de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 300,00 (Trezentos e Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

C) HIDRÁULICA

A **MAPFRE SEGUROS** enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que cause ou possa causar alagamentos.



A **MAPFRE SEGUROS** não assumirá os custos de mão-de-obra para o reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desentupimento. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas da Residência Assistida.

D) DESENTUPIMENTO

A **MAPFRE SEGUROS** enviará à Residência Assistida, profissionais para efetuar o serviço de desentupimento, na ocorrência de entupimento de tubulações no esgoto, de pias, sifões, ralos e vasos sanitários.

Estão inclusos neste serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ano, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência da apólice.

A **MAPFRE SEGUROS** não assumirá os custos de mão-de-obra para o reparo definitivo somente o emergencial, assim como, peças e materiais que necessitem serem utilizados para este conserto, serão de responsabilidade do Usuário.

Não estão incluídos nesse serviço: Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; desentupimento de tubulações de água potável; obstruções/entupimento provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas); limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água; obstruções provenientes de argamassa e raízes; conservação ou limpeza de fossa séptica; desentupimento em tubulações e/ou equipamentos pertencentes a piscinas.

E) ENVIO DE ELETRICISTA

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a **MAPFRE SEGUROS** enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.



Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

F) 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 **MAPFRE SEGUROS** enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu 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.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.

G) SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

A **MAPFRE SEGUROS** providenciará os serviços emergências de um vigia, na Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos (descritos no item "F" do Artigo 1) que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. O limite máximo para este serviço será de até 03 (três) dias, limitado a R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por intervenção e 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.



H) LOCAÇÃO DE FREEZER, FOGÃO E GELADEIRA

No caso de sinistro na Residência Assistida que danifique os seguintes eletrodomésticos: Freezer, Fogão ou Geladeira, a **MAPFRE SEGUROS** providenciará a locação dos mesmos por um período de até 04 (quatro) dias, com um limite de gastos por dia de até R\$ 60,00 (Sessenta Reais), limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

Nota: Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

I) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

A **MAPFRE SEGUROS** será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida em decorrência de eventos cobertos (descritos no item “F” do artigo 1), com lona ou plástico, para proteger o interior da mesma, até o limite de R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por evento, limitado a 02 (dois) intervenções por ano de vigência da apólice.

J) CONSERTO APARELHOS LINHA BRANCA

Estarão cobertos por esta Assistência os equipamentos relacionados a seguir:

- Geladeiras
- Freezer
- Máquinas de Lavar Roupas
- Máquinas de Secar Roupas
- Máquinas de Lavar Louças
- Forno de Microondas
- Fornos Convencionais (exceto forminhos)
- Fogões
- Depuradores / Exaustores de Ar

No caso de defeito de equipamentos relacionados acima, por desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos, o envio de profissional especializado para efetuar serviços de mão-de-obra.

Limite: Até R\$ 100,00 (Cem Reais) por evento, limitado à 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.



Notas:

Nota (1): Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade do Usuário.

Nota (2): Estão excluída desta assistência as residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário.

Nota (3):

a) Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes. Para as cidades sem infra-estrutura, será oferecido reembolso dentro do limite contratual.

b) Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item.

c) Estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado.

d) Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

e) Danos causados por transportes internos ou externos.

f) Revisão geral e limpeza.

K) INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIR POR CONEXÃO TELEFÔNICA

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a **MAPFRE SEGUROS** 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 refira 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)

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

Nota: A **MAPFRE SEGUROS** 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 **MAPFRE SEGUROS**.

ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da MAPFRE SEGUROS, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.**
- b) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.**

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da MAPFRE SEGUROS, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- 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) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.

e) 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.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.

ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária, solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Residencial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica a Pessoa Usuária autoriza expressamente a **MAPFRE SEGUROS** para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

ARTIGO 6 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela **MAPFRE SEGUROS** e por prestadores contratados e designados por ela.

A **MAPFRE SEGUROS** não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, a **MAPFRE SEGUROS** estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a **MAPFRE SEGUROS** reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicados nas cláusulas deste anexo.



ARTIGO 7 – PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **PESSOA USUÁRIA** perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 hs sempre que:

- a) A **Pessoa Usuária** causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A **Pessoa Usuária** omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.