

## REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Entende-se por Assistência Domiciliar os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

**O PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ACIMA DESCRITOS.**

### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

**a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

**b) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

**c) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:**

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

**d) USUÁRIO:**

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

### ITEM 2 – VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses, a contar da data de contratação.

### ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

**Os Usuários terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar à Residência Assistida em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:**

Em todas as cidades para os serviços de (número dos itens conforme serviços abaixo mencionados):

**4.1** – Chaveiro;

**4.2** – Eletricista;

**4.3** – Encanador;

**4.5** – Cobertura Provisória de Telhado;

**4.6** - Desentupimento;

**7.1** – Indicação de Profissionais.

Somente em cidades com população acima de 300.000 (trezentos mil) habitantes:

**4.4 – Vidraceiro.**

Somente em cidades com população acima de 200.000 (duzentos mil) habitantes:

**5.1 - Reparo de Eletrodomésticos;**

**5.2 – Limpeza de Ralos, Sifões e Substituição de Misturadores e Torneiras;**

**5.3 – Reparo do Portão Automático;**

**5.4 – Substituição de Lâmpadas e Reatores;**

**5.5 – Revisão de Instalação Elétrica;**

**5.6 – Revisão Hidráulica;**

**5.7 – Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças;**

**6.1 – Instalação de Olho Mágico;**

**6.2 – Instalação de Fechadura Eletrônica;**

**6.3 – Instalação Vedante/Rodo para Porta de Entrada;**

**6.4 – Instalação /Fixação de Utensílio e Itens de Decoração em Paredes;**

**6.5 – Instalação de Varão e Trilho de Cortinas;**

**6.6 – Instalação de Ventilador;**

**6.7 – Instalação de Luminárias;**

**6.8 – Instalação de Pias, Pias sobrepostas e Tanques;**

**6.9 – Instalação de Tomadas, Interruptores e Extensões;**

**6.10 – Fixação de Antenas.**

**Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.**

#### **ITEM 4 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS**

##### **ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

**Os serviços de Assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário ou seu Dependente com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.**

**Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE.**

**O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03 (TRÊS) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL, DESCRITOS NESTE ITEM 4, QUE SERÃO PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.**

#### 4.1 CHAVEIRO

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

**Nota:** Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves: modelo Gorje e Yale).

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Despesas com cópias adicionais das chaves;
- b) 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

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível, além de instalação de chuveiros, torneiras elétricas e troca de resistências.

**Nota:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### 4.3 HIDRAÚLICO

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

**Limite** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Exclusões específicas:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:**

- a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura 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;
- d) Alvenaria / reformas onde for realizado o reparo ou quebras para localizar o vazamento.

### 4.4 VIDRACEIRO

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, com materiais alternativos, tais como: madeira, plástico e tapume.

**Limite** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Prestação dos Serviços:** O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:**

- a) Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que faça 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 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, incêndio / raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** providenciará a cobertura provisória, por meio de lona plástica desde que tecnicamente possível, de forma a proteger o interior da Residência Assistida.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** Limite de cobertura com lona plástica de até 45m<sup>2</sup>.

**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.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão 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;**
- b) **O conserto definitivo do telhado;**
- c) **Fornecimento de qualquer tipo de material para o reparo.**

#### **4.6 DESENTUPIMENTO**

Na ocorrência de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

**Nota:** Está incluso o serviço de mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- b) Esgotamento de fossa séptica e o desentupimento em rede de águas pluviais.

### **ITEM 5 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS -**

#### **ASSISTÊNCIA MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO À RESIDÊNCIA 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.

**EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

**O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03 (TRÊS) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS DE ASSISTÊNCIA DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO, DESCRITOS NESTE ITEM 5, QUE SERÃO PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.**

#### **5.1 REPARO DE ELETRODOMÉSTICOS**

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para realizar o serviço de reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca” da Residência Assistida, não estando garantido o *status* anterior ao evento.

Estão amparados pela presente assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- ✓ Geladeiras;
- ✓ Freezer;
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas;
- ✓ Tanquinhos;
- ✓ Máquinas de Secar Roupas;
- ✓ Máquinas de Lavar Louças;
- ✓ Frigobar;
- ✓ Forno de Micro-ondas;
- ✓ Fornos Convencionais;
- ✓ Fornos elétricos;
- ✓ Fogões;
- ✓ Depuradores/ Exaustores de Ar;
- ✓ Cooktops;
- ✓ Ar condicionado.

**Nota 1:** Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Nota 2:** Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal de compra.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Central de Assistência** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:**

- a) **Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste regulamento de assistência e relacionados neste item;**
- b) **Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças de reposição à venda no mercado;**
- c) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;**
- d) **Revisão geral e limpeza do equipamento;**
- e) **Troca de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos que não impeçam o funcionamento do equipamento;**
- f) **Ressarcimento de qualquer dano causado em alimentos, roupas e utensílios domésticos.**

## **5.2 LIMPEZA DE RALOS, SIFÕES E SUBSTITUIÇÃO DE MISTURADORES E TORNEIRAS**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará o profissional para a limpeza de até 05 (cinco) ralos e sifões em tubulações de 1 a 2 polegadas, e substituição de misturadores e torneiras.

**Limite** R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## **5.3 REPARO DO PORTÃO AUTOMÁTICO**

Na ocorrência de falha no portão automático, a **MAPFRE Assistência** encaminhará o profissional para as providências necessárias para o reparo e funcionamento do portão, desde tecnicamente possível.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 5.4 SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS E REATORES

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a substituição de até 05 (cinco) lâmpadas e/ou reatores, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** 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 residência.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 5.5 AVALIAÇÃO ELÉTRICA

Quando solicitado pelo Usuário, a MAPFRE Assistência enviará um profissional para a verificação dos pontos de iluminação, força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno na Residência Assistida.

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

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.



**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

### **5.6 AVALIAÇÃO HIDRÁULICA**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para verificação de torneiras, boias de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis na Residência Assistida.

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

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

### **5.7 LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para a lubrificação de até 05 (cinco) dobradiças e até 05 (cinco) fechaduras com grafite ou produtos adequados de acordo com os locais indicados pelo Usuário na Residência Assistida.

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

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), **para mão de obra**, por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

a) **Reparo ou troca de peças.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## **ITEM 6 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS**

## ASSISTÊNCIA DE INSTALAÇÃO À RESIDÊNCIA 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.

**EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

**O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03 (TRÊS) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS DE ASSISTÊNCIA DE INSTALAÇÃO, DESCRITOS NESTE ITEM 6, QUE SERÃO PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.**

### 6.1 INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de olho mágico, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** 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.

**Limite** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

### 6.2 INSTALAÇÃO DE FECHADURA ELETRÔNICA

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de fechadura eletrônica, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** A indicação do local de instalação da fechadura será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, verificar se as dimensões da fechadura digital estão de acordo com a moldura da sua porta.

**Limite** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- a) Não compreende instalação em portas pivotantes ou de correr, ferro ou vidro.

### **6.3 INSTALAÇÃO DE VEDANTE/RODO PARA PORTA DE ENTRADA**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de vedante/rodo para porta de entrada (barrado) a, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota:** 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.

**Limite:** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

### **6.4 FIXAÇÃO DE UTENSÍLIOS DECORAÇÃO EM PAREDES**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação/fixação de utensílio e itens de decoração em paredes, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** 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 residência.

**Limite** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 6.5 INSTALAÇÃO DE VARÃO E TRILHO DE CORTINAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de varão e trilho de cortinas, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** 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 residência.

**Limite** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 6.6 INSTALAÇÃO DE VENTILADOR

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de ventilador, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** 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 residência.

**Limite** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 6.7 INSTALAÇÃO DE LUMINÁRIAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de luminárias, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** 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 residência.

**Limite para Mão de Obra:** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 6.8 INSTALAÇÃO DE PIAS, PIAS SOBREPOSTAS E TANQUES

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de pias, pias sobrepostas e tanques (incluindo sifão e ralos que serão utilizados), desde que a instalação hidráulica seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Este serviço está limitado à 01 (uma) unidade por intervenção.

**Nota 2:** 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 residência.

**Limite:** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 6.9 INSTALAÇÃO DE TOMADAS, INTERRUPTORES E EXTENSÕES

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de tomadas, interruptores e extensões, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Nota 2:** 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 residência.

**Limite:** R\$ 300,00(trezentos reais), por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## 6.10 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para a fixação de 1 (uma) antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário na Residência Assistida.

**Nota:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

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

**Limite:** R\$ 300,00(trezentos reais) por utilização, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. **O limite contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

a) Fixação de antenas parabólicas.

## **ITEM 7 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS - ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

### **7.1 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** realizará a indicação e localização de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais na Residência Assistida, nas seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;
- Vidraceiro;
- Desentupidor;
- Dedetizadoras.

**Nota:** Caso o Usuário aceite a indicação, a **MAPFRE Assistência** não se responsabilizará pelos custos da mão de obra dos profissionais, bem como possíveis materiais para a execução dos serviços.

**Horário de Atendimento Central de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **ITEM 8 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado, através do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pela **MAPFRE Assistência** será considerado como serviço executado.

**A compra dos materiais necessários, que não estejam contemplados dentro do limite, para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente e/ou pelo Prestador de Serviços (quando contemplado na descrição do serviço a cobertura de peças e materiais, neste regulamento) no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **MAPFRE Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.**

## **ITEM 9 – EXCLUSÕES GERAIS**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:**



- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;
- e) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;
- f) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR
- g) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAPFRE ASSISTÊNCIA
- h) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.

**EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA MAPFRE 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.

**FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.**

**FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.**

## **ITEM 10 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA**

A **MAPFRE 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 pelo Canal de Atendimento de Assistência.

**Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado**



pele profissional indicado pela **MAPFRE Assistência**, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

## ITEM 11 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

### Canal de Atendimento de Assistência

4004 0101 – Capitais e Regiões Metropolitanas

0800 705 0101 – Demais localidades

### SAC

Central de Atendimento aos Clientes: 0800 775 4545.

Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 775 5045.

Atendimento 24 horas.

### Ouvidoria

0800 775 1079.

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Reclamações para consumidores dos mercados supervisionados: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

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.

## ITEM 12 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a) O Usuário ou seu Dependente comprovadamente, após a análise da **MAPFRE Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Usuário ou seu Dependente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.