

1. DEFINIÇÕES

1.1. Empresa Usuária: A empresa Estipulante designado na Apólice Coletiva do Seguro MAPFRE Vida PME, por meio de seus representantes legais, situado conforme endereço informado no contrato de Seguros.

1.2. Problema Emergencial

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

1.3. Evento Previsto: São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários, que provoquem danos materiais na Empresa Usuária, **decorrentes exclusivamente das seguintes situações:**

- a) Roubo ou furto;
- 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.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do seguro MAPFRE Vida PME.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

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

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

4. SERVIÇOS

O Serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia da Empresa Usuária, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos

expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço, horário de atendimento e demais restrições definidas neste regulamento.

Caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitado a realização dos serviços descritos neste regulamento, a Empresa Usuária poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência.

A Empresa Usuária será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste regulamento para cada Serviço coberto.

O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

4.1. SERVIÇO EMERGENCIAL

4.1.1. Chaveiro

A **Central de Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões, no caso perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da Empresa ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas.

Estão cobertas as despesas com o envio do chaveiro e, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave, **desde que a mesma seja de modelo simples.**

Nota: Serão de responsabilidade da Empresa Usuária, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem necessárias 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 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro..

Horário de atendimento: 24 horas

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, trancas que se encontram danificadas.
- b) Despesas com cópias adicionais das chaves.
- c) Fechaduras keso ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais. Este serviço é realizado somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica;
- d) Fechaduras de portas internas, armários e janelas da Empresa Usuária, bem como despesa com material.

4.1.2. Encanador

A **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter 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 em caso de alagamento ou risco de alagamento na Empresa Usuária, **e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.**

Nota: Serão de responsabilidade da Empresa Usuária, 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\$ 200,00 (duzentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura a que venham acarretar alagamento na Empresa Usuária;
- b) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc.

4.1.3. Eletricista

A **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional no caso de 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 em caso de um curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão da Empresa Usuária ou na falta de energia.

- a) **Nota:** Serão de responsabilidade da Empresa Usuária, 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\$ 200,00 (duzentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

4.1.4. Serviço de Vigia

A **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um vigia, **sendo que este não estará munido de nenhum tipo de armamento**, caso a Empresa Usuária esteja vulnerável em consequência de **Evento Previsto** que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso.

Nota1: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso à toalete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

Nota 2: A Empresa Usuária deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 3 (três) horas.

O vigia ficará no local pelo período mínimo de 3 (três) horas.

Limites: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) utilizações por vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

4.1.5. Vidraceiro

A **Assistência** se responsabilizará pelo envio de um profissional, em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das **áreas comuns externas** da Empresa para a avaliação do dano, e se necessário realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o reparo emergencial.

Nota: Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do local.

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que façam parte do imóvel, mas que não comprometa a segurança do imóvel;**
- b) **Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da Empresa Usuária.**

4.1.6. Serviço de Limpeza

A **Central de Assistência** enviará um profissional para limpeza da empresa, em razão de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante.

Nota1: Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento danoso.

Nota2: Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade da Empresa Usuária, bem como **Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com materiais.**

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

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 09h às 18h e e aos sábados das 09h até 13h, exceto Domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **atos de vandalismo;**
- b) **invasão, arrombamento;**
- c) **limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos;**
- d) **serviços de faxina;**
- e) **limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o fato ocorrido.**

4.1.7. Transferência de Móveis

Caso os Colaboradores estejam impossibilitados de usar as dependências da Empresa Usuária após a ocorrência de um **Evento Previsto**, e for necessária a retirada de seus móveis por razões de segurança, a **Central de Assistência** poderá realizar a retirada destes e o seu transporte até o local especificado pela Empresa Usuária, e posteriormente providenciará o seu retorno desde

que previamente solicitado e agendado pelo Empresa Usuária.

Nota: A Empresa Usuária poderá acionar esse serviço até 30 dias corridos após a ocorrência do evento previsto.

Limites: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) utilização por vigência do contrato de seguro.

Franquia Quilométrica: A **Central de Assistência** poderá ser acionada se o local indicado pela Empresa Usuária estiver dentro em um raio de até de 100 km (cem quilômetros) de distância da empresa.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, exceto feriados, das 9h às 18h, com agendamento prévio.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Montagem e desmontagem de móveis embutidos, sob medida, móveis novos ou desmontados por terceiros, fixações em parede, instalações elétricas ou instalações e manuseio de micros, impressoras e cartuchos;**
- b) **Transferência de móveis por içamento e andaime.**

4.1.8. Guarda de Móveis

Caso a Empresa Usuária não possua local disponível para guarda dos móveis devido um **Evento Previsto** na empresa, a **Central de Assistência** fornecerá uma empresa especializada em guarda de móveis por um período máximo de até 7 (sete) dias corridos.

Limites: Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) por intervenção, para guarda de móveis, limitado a 01 (uma) utilização por vigência do contrato seguro.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, exceto feriados, das 9h às 18h, com agendamento prévio.

4.1.9. Cobertura Provisória de Telhados.

No caso de ocorrência de **Evento Previsto**, que provoque o destelhamento da empresa e seja necessária a **cobertura provisória** do telhado, a **Central de Assistência** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado para proteger provisoriamente o interior da empresa.

Nota: 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 exclusiva da Empresa Usuária.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva da Empresa Usuária.

Limite: O limite para esse serviço é de até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído

- a) **Realização de reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.**

4.1.10. Mensagens Urgentes

Em caso de eventos relacionados com a Empresa Usuária, a **Central de Assistência** enviará mensagens para avisar ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas.

4.1.11. Escritório Virtual

Caso ocorra algum evento que impossibilite o funcionamento da Empresa Usuária a **Central de**

Assistência disponibilizará uma infraestrutura para manutenção do negócio, com os seguintes itens:

- a) Estação de Trabalho com telefone e computador;
- b) Central de Fax (envio e recebimento);
- c) Atendimento Telefônico (anotação e transmissão de recados/ atendimento ao cliente);
- d) Sala de Reunião;
- e) Sala de Treinamento;
- f) Secretária;
- g) Recepcionista;

Limite: Até R\$ 600,00 (Seiscentos reais) por até 10 dias, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do certificado por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas.

4.1.12. Conserto de Linha Branca e Linha Marrom

Na ocorrência de algum evento ou desgaste natural de componentes elétricos dos aparelhos especificados a seguir, que guarnecem a Empresa Usuária, a **Central de Assistência** enviará um profissional para o seu conserto.

- a) Geladeiras;
- b) Freezer;
- c) Máquinas de Lavar Roupas;
- d) Tanquinhos;
- e) Máquinas de Secar Roupas;
- f) Máquinas de Lavar Louças;
- g) Frigobar;
- h) Forno de Microondas;
- i) Fornos Convencionais;
- j) Fornos Elétricos;
- k) Fogões;
- l) Depuradores/Exaustores de Ar;
- m) Cooktops;
- n) Ar Condicionado;
- o) Ventilador de Teto;
- p) Televisão;
- q) Videocassete;
- r) Aparelho de Som;
- s) Aparelho de DVD/Blue Ray;

- t) Aparelho de Telefones fixos;
- u) Home Theater.

Nota: Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade da Empresa Assistida. A aquisição das peças é de responsabilidade da Empresa Assistida.

Limites: Até R\$ 200,00 (trezentos reais), limitado a 2 intervenções por ano de vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: De segunda a sexta das 9h às 18h e aos sábados das 09h até 13h, exceto Domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- b) Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- c) Este serviço não inclui revisão geral e limpeza do equipamento;
- d) Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 seis (seis anos) de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho;
- e) A assistência não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

4.1.13. Descarte Inteligente

A Empresa Usuária poderá solicitar a **Central de Assistência** para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados.

A retirada dos móveis e equipamentos da Empresa Usuária, desde que relacionados abaixo:

- a) **Celulares /Smartphones/MP3:** (aparelhos celulares, smartphones, GPS, MP3 Players/Ipods, calculadoras, agendas eletrônicas).

- b) **TV's:** (terminais sustentáveis, teclados, roteadores, modem)
- c) **Microcomputador sem monitor/aparelhos de informática;**
- d) **Monitor CRT/LCD;**
- e) **DVD/Vídeo** **Cassete/Similares:**
(Videogames, projetores, gravador e/ou reproduzidor de DVD, vídeo cassete e videoke).
- f) **Notebook/Netbook;**
- g) **Aparelhos de Som;**
- h) **Impressoras / Fax;**
- i) **Câmeras:**(Câmeras digitais e Filmadoras);
- j) **Eleto-portáteis** (secadores de cabelo, prancha de alisamento de cabelo, liquidificadores, centrífuga de fruta/legumes, batedeiras, torradeiras, sanduicheiras, grill elétrico, furadeira, parafusadeira elétrica, moedores de carne doméstico, multiprocessadores, barbeadores, ferro de passar roupa, cafeteiras, microfones e fones de ouvido).
- k) **Eleto-domésticos de porte médio:** (Máquina de costura elétrica, ventiladores de mesa ou de chão, aspiradores de pó, vaporizadores tipo VAP, enceradeiras, aquecedores de ambiente, micro-ondas e forno elétrico).
- l) **Eleto-doméstico de grande porte:** (aparelhos de ar condicionado, lava louça, lavadoras e secadoras domésticas e fogão)
- m) **Geladeira e Freezer:** (freezer horizontal ou vertical e frigobar).
- n) **Telefones com e sem fio:** (aparelhos terminais, mini PABX e secretária eletrônica);
- o) **Móveis:** (sofá, mesa, cadeira, poltrona, armário e criado mudo).

Nota1: O prazo mínimo a partir do recebimento do agendamento para a realização da coleta será de 05 (cinco) dias úteis.

Nota2: Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos, devendo os móveis e equipamentos estar desmontados e prontos para a retirada.

A retirada deve ser acompanhada pelo(s) representante(s) da Empresa Usuária e ser efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a

entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada.

Caso haja impedimento para a entrada do veículo, será necessário que a Empresa Usuária providencie o deslocamento do material até o veículo.

Limite: Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-Feira das 8h às 18h e sábado das 9h às 14h.

4.2. SERVIÇO DE CONVENIÊNCIA

4.2.1. Reparo de Telefonia

A **Central de Assistência**, quando solicitada, garantirá mão de obra especializada para reparos por distúrbios na linha telefônica ocasionados por **Evento Previsto**, mau contato ou ruptura de instalação, desde que seja confirmado que o problema seja de origem interna e não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

Limite: Até R\$100,00 (cem reais), limitada a 2 intervenções por vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, exceto feriados, das 9h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;**
- b) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.**

Nota: Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

4.2.2. Reparo em Bebedouros

A **Central de Assistência** garante mão-de-obra necessária para reparo em bebedouros.

Nota: A **Central de Assistência** não será responsável pela qualidade da água fornecida pelo bebedouro, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo.

Limite: R\$100,00 (cem reais) com até 02 intervenções por vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: De segunda a Sexta - Feira, exceto Sábados, Domingos e feriados, das 9h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Equipamentos fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;**
- b) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.**

Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

4.2.3. Serviço de Courier

Na ocorrência de Evento Previstos que afetem as áreas comuns da Empresa, a **Central de Assistência** providenciará o serviço de Courier, para levar e buscar documentos de acordo com a disponibilidade local.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência do contrato de seguro, desde que o serviço seja utilizado na mesma cidade onde a Empresa Usuária está localizado respeitando as informações de âmbitos.

Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira, exceto feriado, das 08h até 20h, com agendamento prévio de 04 horas.

4.2.4. Indicação de Profissionais.

A **Central de Assistência** fornecerá **números de telefones úteis quando solicitado pelo Usuário sobre:**

- ✓ Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- ✓ Aeroportos;
- ✓ Cartórios;
- ✓ Corpo de Bombeiros;
- ✓ Consulados;
- ✓ Companhias de Eletricidade;
- ✓ Companhias de Saneamento;
- ✓ Defesa Civil;
- ✓ Delegacias;
- ✓ Disque Denúncia;
- ✓ Disque Saúde;
- ✓ Embaixadas;
- ✓ Fórum;
- ✓ Hora Certa;
- ✓ Hospitais;
- ✓ Informações de Trânsito;
- ✓ Infraero;
- ✓ Instituto Médico Legal (IML);
- ✓ Polícia Civil;
- ✓ Polícia Militar;
- ✓ Polícia Guarda Municipal;
- ✓ Polícia Rodoviária Estadual;
- ✓ Polícia Rodoviária Federal;
- ✓ Prefeituras;
- ✓ Previsão do Tempo;
- ✓ PROCON;
- ✓ Receita Federal;
- ✓ SAMU;
- ✓ Secretaria dos Direitos Humanos;
- ✓ Serviço de intermediação surdo/ouvinte;
- ✓ Terminais rodoviários;
- ✓ Vigilância Sanitária.

A **Central de Assistência** fornecerá **exclusivamente indicações de profissionais especializados** para a elaboração de orçamentos, **desde que se refiram as seguintes especialidades:**

- ✓ Encanador;
- ✓ Eletricista;
- ✓ Chaveiro;
- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Desentupidor;
- ✓ Dedetizadoras;
- ✓ Serviços de Limpeza;
- ✓ Serviços Gerais como:

- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica);
- Instalação de varões de cortina, chuveiro, torneira, luminárias;
- Instalação de ganchos ou parafusos para redes, vasos e bicicletas;
- Instalação de linha telefônica (entre cômodos);
- Instalação de ventilador de teto;
- Instalação de tomadas, interruptores e extensões;
- Instalação de ar-condicionado;
- Fixação de prateleira, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TV's e fornos de micro-ondas,
- Itens de utensílio e itens de decoração;
- Limpeza de caixa d'água;
- Padronização de tomadas;
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças.

Nota: A Empresa Usuária será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas.

4.3. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL A PESSOA

4.3.1. Retorno Antecipado do Usuário

Na ocorrência de Evento Previsto na Empresa Usuária, tornando-a inabitável ou com grave risco de maiores danos a **Central de Assistência**, garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular em classe econômica terrestre ou aérea do seu representante até a Empresa Usuária.

Esse serviço estará disponível na ocorrência de **Evento Previsto**, em que seja necessária a intervenção da **Central de Assistência** e o Usuário esteja em viagem no Brasil.

Limite: Até 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas.

5. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços somente serão prestados na presença do responsável da Empresa Usuária que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o(s) representante(s) da Empresa Usuária 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.

A Central de Assistência não efetuará a prestação dos serviços quando estiver impossibilitada por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou por situações alheias a sua vontade.

Para a liberação do serviço em caso de decorrente a Evento Previsto, a Empresa Usuária deverá encaminhar para Central de Assistência uma cópia do boletim de ocorrência com a descrição detalhada do fato ocorrido para a comprovação do evento.

6. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste Regulamento, não serão realizadas as seguintes prestações:

- a) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- b) Atos criminosos ou dolosos praticados pelo(s) representante(s) da Empresa Usuária;**
- c) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência;**
- d) Estabelecimentos de uso misto para fins comerciais e residenciais, seja pela Empresa Assistida ou por terceiros;**

- e) **Serviços providenciados diretamente pela Empresa Usuária;**
- f) **Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;**
- g) **Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de acidentes radioativos ou atômicos;**
- h) **Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- i) **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção da Empresa Assistida;**
- j) **Eventos ou consequências causadas por dolo do(s) representante(s) da Empresa Usuária;**
- k) **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- l) **Evento Previsto e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- m) **Atos praticados por ação ou omissão do(s) representante(s) da Empresa Usuária, causadas por má fé.**

7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o(s) representante(s) da Empresa Usuária deverá contatar a Central de Atendimento da **Central de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF ou número do contrato de seguro.

Central de Assistência

4002 7196 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800- 775 7196 (demais localidades).

SAC

0800 112 8000 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

9. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- a) **Se o(s) representante(s) da Empresa Usuária e/ou Usuário causar(em) ou provocar(em) intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;**
- b) **o(s) representante(s) da Empresa Usuária e/ou Usuário omitir(em) informações ou fornecer(em) intencionalmente informações falsas;**
- c) **Se o contrato de seguro for cancelado.**