

**MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
MAPFRE IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL
PERFIL PLUS**

ÍNDICE

ITEM 1 – DEFINIÇÕES	3
ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO	3
ITEM 3 – FRANQUIA	3
ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL	3
ITEM 5 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A RESIDÊNCIA	4
ITEM 6 – EXCLUSÕES GERAIS	5
ITEM 7 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA	5
ITEM 8 – COMUNICAÇÃO	5
ITEM 9 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	5
OUVIDORIA	6

MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – MAPFRE IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL PERFIL PLUS

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do certificado de assistência, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado de assistência.

D) PROBLEMA EMERGENCIAL

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

E) EVENTO PREVISTO

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- e.1) Roubo ou furto qualificado;
- e.2) Incêndio/Raio e Explosão;
- e.3) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- e.4) Desmoronamento (parcial ou total);
- e.5) Vendaval/Granizo/Fumaça;
- e.6) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- e.7) Impactos de veículos.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

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

A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrita em cada serviço.

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere à “Assistência Emergencial a Residência Assistida”, não haverá qualquer franquia.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais a “Residência Assistida” será definido da seguinte forma:

- **Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:**
 - Chaveiro;
 - Encanador;
 - Desentupimento.

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

ITEM 5 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A RESIDÊNCIA

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.

5.1. CHAVEIRO

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da residência ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro à Residência Assistida, bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave, desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da residência e esta ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Nota 1: Será de responsabilidade do usuário o pagamento de possíveis custos com peças que forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou às compras destas no local do evento ou custo de execução que exceder o limite descrito na cobertura.

Nota 2: Com exclusão apenas para troca de segredo de fechadura tetra, pois este serviço é realizado somente pelo fabricante da peça.

Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

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 DE O CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

5.2. ENCANADOR

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques; **ou em caso de a residência estar alagada ou em risco de alagamento**, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Nota: Será de responsabilidade do usuário o pagamento de possíveis custos com peças que forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou às compras destas no local do evento ou custo de execução que exceder o limite descrito na cobertura.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) **TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM A ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- B) **INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- C) **SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO, REVESTIMENTOS, ETC.**

5.3. DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, assim como tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento da Residência Assistida, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Nota: Será de responsabilidade do usuário o pagamento de possíveis custos com peças que forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou às compras destas no local do evento ou custo de execução que exceder o limite descrito na cobertura.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- B) ESGOTAMENTO DE FOSSA SÉPTICA E O DESENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUAS FLUVIAIS.

ITEM 6 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- A) SERVIÇOS FOREM SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;
- B) HOVER DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- C) OCORREREM EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO.

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA MAPFRE ASSISTÊNCIA AS DERIVADAS DE:

- D) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA;
- E) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ;
- F) EVENTOS QUE TENHAM COMO CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE;
- G) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADES CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.

ITEM 7 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

MAPFRE ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

ITEM 8 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF e Endereço da Residência Assistida, bem como o serviço de que necessita.

ITEM 9 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

MAPFRE ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- A) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

OUVIDORIA

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.

CONTATO

Ouvidoria: 0800 775 1079 ou pelo site www.mapfre.com.br

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 962 7373

Horário de atendimento: das 8h às 18h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.



A atuação ética é um dos princípios institucionais do GRUPO BB E MAPFRE.

Para garantir ainda mais a segurança e tranquilidade aos clientes, a MAPFRE Seguros divulga o serviço de DISQUE DENÚNCIA, um importante meio de prevenção e redução de fraudes.

Um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo.

Pela coragem e respeito por você, busca-se constantemente a transparência nos processos e produtos.