

MAPFRE SEGUROS ASSISTENCIA MICRO BASICO + AUTO E MOTO
DEFINIÇÕES

Residência Assistida	Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.
Usuário	Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.
Período de Vigência	A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 meses.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE		ÂMBITO	FRANQUIA
CHAVEIRO	<p>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 e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura e confecção da cópia de uma chave.</p> <p>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). 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.</p>	MONETÁRIO		Brasil	0 Km
		R\$ 150,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		INTERVENÇÃO			
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
ELETRICISTA	<p>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.</p> <p>Nota: Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 m de altura.</p>	MONETÁRIO		Brasil	0 Km
		R\$ 150,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		INTERVENÇÃO			
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
ENCANADOR	<p>Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário e tanques e registro na Residência Assistida, 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.</p>	MONETÁRIO		Brasil	0 Km
		R\$ 150,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		INTERVENÇÃO			
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
BABY SITTER	<p>Em caso de hospitalização da Pessoa Usuária, prescrita por médico em decorrência de acidente pessoal por eventos previstos envolvendo a Residência Assistida, e desde que o período de hospitalização seja superior a 5 (cinco) dias, a MAPFRE Assistência encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na residência assistida.</p>	MONETÁRIO		Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.	0 Km
		R\$ 150,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		INTERVENÇÃO			
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			

		dia.		
RESTAURANTES E LAVANDERIAS	Nos casos em que for verificada a inabitabilidade da residência assistida, ou a impossibilidade de uso da cozinha e área de serviço em decorrência de eventos assistidos por esta assistência, a MAPFRE Assistência será responsável pelo pagamento de despesas com restaurantes e lavanderias.			
		R\$ 100,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.	
		Horário de Atendimento: Canal de Assistência: todos os dias, 24h Horário de Prestação dos Serviços: o Usuário deverá realizar o agendamento prévio com no mínimo 48h de antecedência. O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.		Brasil
VIDRACEIRO	<p>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 a reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.</p> <p>Nota: Caso não seja possível o reparo emergencial das portas e janelas danificadas e a Residência Assistida esteja vulnerável, a MAPFRE Assistência disponibilizará o serviço de Vigia quando contratado, conforme condições no item Vigia.</p>			
		R\$ 150,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.	
		Horário de Atendimento: Canal de Assistência: todos os dias, 24h Horário de Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.		Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes
VIGIA	<p>Quando a Residência Assistida estiver vulnerável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, roubo ou furto da residência, impacto de veículos, arrombamentos, que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, e ainda, após o insucesso na contenção emergencial ao local avariado, a MAPFRE Assistência disponibilizará um vigia desarmado, para a segurança da Residência Assistida.</p> <p>Nota 1: O serviços Chaveiro, Vidraceiro e Vigia não poderão ser prestados simultaneamente.</p> <p>Nota 2: O serviço de vigia só será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 06 (seis) horas corridas.</p>			
		R\$ 300,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.	
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.		Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes
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.			
		R\$ 400,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de	
				Brasil

	Nota: Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 m de altura.	Assistência. Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.		
LIMPEZA	Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Residência Assistida, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, a MAPFRE Assistência enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.	MONETÁRIO R\$ 300,00 Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. INTERVENÇÃO 01 Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de Atendimento: Central de Assistência: todos os dias, 24h Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados, das 09h às 13h.	Brasil	0 Km
FAXINEIRA	Na ocorrência de hospitalização do Usuário por um período superior a 05 dias, prescrita por médico, em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente envolvendo a Residência Assistida, a MAPFRE Assistência encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na Residência Assistida.	MONETÁRIO R\$ 400,00 Por dia e por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. 05 Dias. Período máximo INTERVENÇÃO 01 Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de Atendimento: Central de Assistência: todos os dias, 24h Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.	Brasil	0 Km
GUARDA ANIMAL DOMÉSTICO	Em caso de lesão ou doença do Usuário, que seja necessária a transferência dos moradores da Residência Assistida para outro local e estes não tenham com quem deixar seu(s) animal(is) de estimação, a MAPFRE Assistência se encarregará da guarda e transporte Ida e Volta do(s) animal(is) doméstico, em local apropriado.	MONETÁRIO R\$ 480,00 Por diária em hotel. 04 Diárias por animal - limitado até 02 animais domésticos. INTERVENÇÃO 01 Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.	Brasil.	0 Km
SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE CONVÊNIENTIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA				
SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
GUARDA DE MÓVEIS	Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de lama, fuligem, alagamento e desde que o Usuário não possua local apropriado para o depósito da mobília da Residência Assistida, a MAPFRE Assistência providenciará a guarda dos móveis por um período máximo de até 07 (sete) dias, assim como seu retorno ao local indicado pelo Usuário, desde que dentro de um raio de 50 km da Residência Assistida .	MONETÁRIO R\$ 400,00 Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. INTERVENÇÃO 01 Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.	Brasil. Serviço disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes.	0 Km

	<p>É de exclusivo critério da MAPFRE Assistência a definição do meio de transporte a ser utilizado.</p> <p>Nota: Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.</p>	<p>Horário de Atendimento: Canal de Assistência: todos os dias, 24h Horário de Atendimento: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.</p>			
SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL A PESSOA USUÁRIA					
SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE		ÂMBITO	FRANQUIA
HOSPEDAGEM	Quando a Residência Assistida se tornar inabitável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou impacto de veículos, a MAPFRE Assistência disponibilizará o serviço de hospedagem ao Usuário e seus Dependentes em hotel da rede credenciada.	MONETÁRIO		Brasil	0 Km
		R\$ 150,00	Para estada em hotel, de qualquer categoria		
		04	Diárias para até 05 (cinco) pessoas		
		INTERVENÇÃO			
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
TRANSPORTE PARA REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR	Na hipótese de o Usuário estiver hospitalizado, por decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, fumaça, incêndio, raio, explosão ou impacto de veículos na Residência Assistida e necessitar de remoção hospitalar para outro centro hospitalar mais adequado, desde que a remoção encontre resguardo médico, a MAPFRE Assistência providenciará a remoção para o centro hospitalar indicado pelo médico responsável pelo atendimento do Usuário, que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.	MONETÁRIO		Brasil	0 KM
		R\$ 3.000,00	por vigência do Regulamento de Assistência.		
		INTERVENÇÃO			
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.		
TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES	Em caso de Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita, o Usuário poderá solicitar à MAPFRE Assistência que providencie o envio de mensagens SMS para avisar seus parentes ou empresa sobre seu estado de saúde e localização.	INTERVENÇÃO		Brasil	0 KM
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.			
		Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES	A MAPFRE Assistência garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular do Usuário quando se interrompa a viagem em caso de falecimento de familiar até ao local de inumação, desde que a locomoção não seja possível pelo meio de transporte inicialmente utilizado na viagem, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.	MONETÁRIO		Fora do município de residência	0 Km
		R\$ 150,00	Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		INTERVENÇÃO			
		01	Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.		
ASSISTÊNCIA INFORMAÇÃO E CONCIERGE					
DEFINIÇÕES					
Residência Habitual	Entende-se por Residência Habitual o designado no Regulamento de Assistência.				
Usuário	Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.				

Período de Vigência	A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 meses.			
INFORMAÇÕES DE CONVENIÊNCIA - VIAGEM				
SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
TRÂNSITO	Informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas	INTERVENÇÃO	Brasil (capitais)	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
HOTÉIS	Informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou efetivação de reservas	INTERVENÇÃO	Brasil	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
VÔOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS	Informações sobre horários de voos de linhas comerciais nacionais/internacionais, horários de check in, escalas e tempo de duração da viagem	INTERVENÇÃO	Brasil / Exterior	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
METEOROLOGIA	Informações referentes às condições meteorológicas (temperatura mínima/máxima, condições climáticas, qualidade do ar, umidade do ar e previsão para o dia subsequente a consulta)	INTERVENÇÃO	Brasil/ Exterior	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
ROTEIRO CULTURAL	Informações sobre programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos e museus da localidade solicitada	INTERVENÇÃO	Brasil (capitais)	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
ROTEIRO DE VIAGEM	Descritivo de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e vias de acesso à localização solicitada	INTERVENÇÃO	Brasil	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
FUSO HORÁRIO	Informações referentes às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países	INTERVENÇÃO	Brasil e Exterior	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
CAIXA 24 HORAS	Endereços mais próximos da localização do usuário de Caixas 24 horas	INTERVENÇÃO	Brasil (capitais)	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
INFORMAÇÕES DE LAZER EM VIAGEM				
SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
ESPETÁCULOS	Informações referentes aos horários de espetáculos e sobre o procedimento para reserva e compra de ingressos.	INTERVENÇÃO	Brasil	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do		

		Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
PRAIAS	Informações sobre condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil	0 km
RESTAURANTES	Informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes ou efetivar a reserva do mesmo	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil	0 km
SHOPPINGS E LOJAS	Informações referentes a endereço e horário de funcionamento de Shopping Centers e suas respectivas lojas	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil (capitais)	0 km
CINEMAS	Informações referentes a endereços, horário de filmes e programação de cinemas	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil (capitais)	0 km

INFORMAÇÕES DE FINANÇAS - VIAGEM

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
BOLSAS DE VALORES	Informações sobre cotação das Bolsas de Valores no Brasil e Exterior	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil/ Exterior	0 km
COTAÇÃO DE MOEDAS, TAXAS DE CÂMBIO E CASAS DE CÂMBIO	Informações sobre cotação de moedas estrangeiras, taxas de câmbio do dia da consulta (taxas comerciais) e casas de câmbio.	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil/ Exterior	0 km
COTAÇÃO DE VEÍCULOS	Informações referentes à cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil / Exterior	0 km

INFORMAÇÕES DE SAÚDE - VIAGEM

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
FARMÁCIAS	Informações referentes a endereços e número de telefones de farmácias	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil	0 km
MEDICAMENTOS	Informações referentes a telefones de farmácias especializadas para envio de medicamento	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do	Brasil (capitais)	0 km

		Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
POSTO DE VACINAÇÃO	Informações sobre endereço e horário de funcionamento de postos de vacinação	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil (capitais)	0 km
INFORMAÇÕES DE ÁREA MÉDICA	Informações referentes a telefones e endereços de prestadores da área médica como: Hospitais, Dentistas, Ambulâncias, Aero ambulâncias, Médicos, Clínicas e Funerárias, lojas para locação de aparelhos ortopédicos.	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil / Exterior	0 km
INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA - VIAGEM				
SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
DOCUMENTAÇÃO	Informações de procedimentos em caso de Perda ou Roubo de Documentos e orientação para retirar 2º via	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil	0 km
TELEFONES EMERGÊNCIAIS	Fornecimento de telefones de contato com empresas de serviço público: Polícia, Corpo de Bombeiros, Hospitais Municipais Delegacias, Prefeitura, Fórum, Cartório, Consultados/ Embaixadas, Cias. de Eletricidade/ Saneamento, Aeroportos e Rodoviárias.	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil	0 km
CARTÃO DE CRÉDITO E CHEQUE	Informações referentes ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito/cheque e telefone para contato com as respectivas administradoras dos cartões e bancos	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil / Exterior	0 km
BLOQUEIO DE CELULAR	Fornecimento de telefone de concessionárias de aparelho celular para que a Pessoa Usuária para que possa solicitar o bloqueio	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil / Exterior	0 km
CNVR	Fornecimento do site polícia rodoviária federal – Cadastro Nacional de Veículos Roubados	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil	0 km
INFORMAÇÕES DE COMODIDADE - VIAGEM				
FLORICULTURAS	Informações sobre endereços e horário de funcionamento de floriculturas	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.	Brasil (capitais)	0 km
ENTREGAS	Informações referentes ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio.	INTERVENÇÃO Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	Brasil (capitais)	0 km

		Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		
AUTORIZADAS DE ELETRODOMÉSTICOS	Informações referentes ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos	INTERVENÇÃO	Brasil	0 km
		Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.		
		Horário de atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.		

ASSISTÊNCIA HELP DESK

DEFINIÇÃO

Acesso Remoto	Entende-se por acesso remoto a Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.
Aplicativos	Entende-se por aplicativo o programa utilizado para exercer atividade no computador, como: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) ou em redes sociais: (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn) e aplicativos de jogos, bem estar, entre outros, em todas as suas versões.
Sistema Operacional	Entende-se por sistema operacional o programa ou um conjunto de programas que faz o equipamento funcionar e cuja função é gerenciar os recursos utilizados. Os sistemas operacionais atendidos: Windows 98/ME; Windows 2000; Windows XP; Windows Vista; Windows 7 e 8. Linux Ubuntu; Linux Mandriva; Linux Fênix; Linux Debian. Mac OS.
Periféricos	Entende-se como Periféricos, impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio).
Residência Assistida	Entende-se por Residência Habitual o local de residência fixa designado pelo titular no Regulamento de Assistência, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.
Usuário	Entende-se por Usuário, o titular do Regulamento de Assistência, desde que tenha residência habitual no Brasil.
Período de Carência	O Período de Carência para a prestação do serviço de Help Desk, será de 02 (dois) dias úteis, contado a partir da data da compra.
Período de Vigência	A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 meses.

SERVIÇOS DE SUPORTE A EQUIPAMENTOS

SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO E ORIENTAÇÃO POR TELEFÔNICO (computadores, Periféricos, tablets, Smartphones) OU ACESSO REMOTO (computadores, tablets e GPS)

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA
HELP DESK PARA COMPUTADORES E PERIFÉRICOS	Quando solicitado pelo Usuário, a MAPFRE Assistência providenciará a instalação ou reparo em computadores e periféricos, desde que tecnicamente possível através do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto	INTERVENÇÃO	Brasil.	0 Km
		<p>O serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário.</p> <p>Limite: 02 (dois) equipamentos (computador ou periférico) por intervenção, limitado a 01 (uma) Intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.</p> <p>Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs, exceto feriados</p>		
HELP DESK PARA TABLETS	Quando solicitado pelo Usuário, a MAPFRE Assistência auxiliará o Usuário quanto à configuração, personalização e utilização do tablet e em seus Sistemas Operacionais.	INTERVENÇÃO	Brasil.	0 Km

		<p>O serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário.</p> <p>Limite: 02 (dois) equipamentos (Tablet) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.</p> <p>Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs, exceto feriados</p>		
SUPORTE TÉCNICO POR TELEFONE PARA GPS	Quando solicitado pelo Usuário, a MAPFRE Assistência auxiliará o Usuário quanto à configuração, personalização e utilização do seu GPS e em seus Sistemas Operacionais.	<p style="text-align: center;">INTERVENÇÃO</p> <p>O serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário.</p> <p>Limite: 02 (dois) GPS por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.</p> <p>Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs, exceto feriados.</p>	Brasil.	0 Km

MAPFRE ASSISTÊNCIA MOTOR

DEFINIÇÕES

Condutor Habitual	Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Auto/Motocicleta Assistida.
Residência Habitual	Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.
Usuário	Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, bem como os demais ocupantes do Auto/Motocicleta Assistida, observada à limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
Auto/Motocicleta Assistida	Entende-se por Auto/Motocicleta Assistida: <ul style="list-style-type: none"> O veículo designado pelo titular no Regulamento de Assistência com peso máximo até 3.500 Kg, com idade igual ou inferior a 10 (dez) anos, a contar da data de sua fabricação constante na nota fiscal. A motocicleta designada pelo titular no Regulamento de Assistência, que possua 02 (duas) rodas, exceto com idade igual ou inferior a 10 (dez) anos, a contar da data de sua fabricação constante na nota fiscal.
Carência	O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.
Período de Vigência	O período de vigência será de 12 meses.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO	FRANQUIA	
SOCORRO ELÉTRICO E/OU MECÂNICO	Envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, simples e paliativos em caso de pane elétrica e/ou mecânica.	MONETÁRIO	Brasil	0 Km	
		R\$ 200,00			Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.
		INTERVENÇÃO			Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
		01			

		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
REBOQUE	<p>Envio de reboque para remoção do Auto/Motocicleta Assistida, em caso de Pane Elétrica e/ou Mecânica, Acidente ou quando recuperado de Roubo/Furto, até a oficina ou delegacia mais próxima indicada pelo Usuário e/ou Condutor Habitual.</p> <p>Nota 1: Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Auto/Motocicleta Assistida será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço.</p> <p>Nota 2: Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Usuário e/ou Condutor Habitual.</p>	QUILOMETRAGEM	<p>Brasil Argentina Uruguai Paraguai Chile</p>	0 Km	
		300 km			quilômetros, por intervenção, contemplando gastos com pedágios e balsas.
		INTERVENÇÃO			
		01			Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
CHAVEIRO	<p>Envio de chaveiro em caso de perda, esquecimento no interior do Auto/Motocicleta Assistida, quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção.</p> <p>Este serviço está disponível apenas para fechaduras e chaves tradicionais. Demais, fica garantido o reboque do Auto/Motocicleta para um local, a escolha do Usuário ou Condutor Habitual, dentro do município onde se efetivou o atendimento, respeitado o limite estipulado no item "6.2 "Reboque" do Regulamento de Assistência.</p> <p>Quando necessário, está previsto uma cópia da chave do Auto/Motocicleta Assistida, desde que utilize fechadura e chave tradicional.</p>	MONETÁRIO	<p>Brasil</p>	0 Km	
		R\$ 200,00			Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.
		INTERVENÇÃO			
		01			Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
PANE SECA	<p>Reboque do Auto/Motocicleta Assistida até o posto de abastecimento mais próximo, em caso de falta de combustível.</p> <p>Nota: O custo com o combustível será de responsabilidade exclusiva do Usuário.</p>	MONETÁRIO	<p>Brasil</p>	0 Km	
		R\$ 200,00			Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.
		INTERVENÇÃO			
		01			Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.			
TROCA DE PNEU	<p>Envio de um prestador para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente ("estepe"), desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca</p> <p>Nota: Serviço disponível apenas para Automóvel.</p>	MONETÁRIO	<p>Brasil</p>	0 Km	
		R\$ 200,00			Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.
		INTERVENÇÃO			
		01			Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.

		Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.		
--	--	---	--	--