

**MAPFRE SEGUROS ASSISTENCIA MICRO INTERMEDIÁRIO + AUTO E MOTO**
**DEFINIÇÕES**

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

**SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL**

| SERVIÇOS           | EVENTOS COBERTOS   | LIMITE  |   | ÂMBITO  | FRANQUIA |
|--------------------|--|---|---|---|----------|
| <b>CHAVEIRO</b>    | <p>Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a <b>MAPFRE Assistência</b> 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><b>Nota:</b> 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> | <b>MONETÁRIO</b>  |   | Brasil  | 0 Km     |
|                    |  | <b>R\$ 150,00</b>   | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |   |          |
|                    |  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   |   |          |
|                    |  | <b>02</b>   | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |   |          |
|                    |  | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |   |   |          |
| <b>ELETRICISTA</b> | <p>Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, a <b>MAPFRE Assistência</b> encaminhará um profissional para as providências necessárias para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.</p> <p><b>Nota:</b> Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 m de altura</p>   | <b>MONETÁRIO</b>  |   | Brasil  | 0 Km     |
|                    |  | <b>R\$ 150,00</b>   | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |   |          |
|                    |  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   |   |          |
|                    |  | <b>02</b>   | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |   |          |
|                    |  | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |   |   |          |
| <b>ENCANADOR</b>   | <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 <b>MAPFRE Assistência</b> encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.</p>  | <b>MONETÁRIO</b>  |   | Brasil  | 0 Km     |
|                    |  | <b>R\$ 150,00</b>   | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |   |          |
|                    |  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   |   |          |
|                    |  | <b>02</b>   | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |   |          |
|                    |  | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |   |   |          |
| <b>BABY SITTER</b> | <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 <b>MAPFRE Assistência</b> encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na residência assistida.</p>   | <b>MONETÁRIO</b>  |   | Brasil.<br>Serviço disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes. | 0 Km     |
|                    |  | <b>R\$ 150,00</b>   | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |   |          |
|                    |  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   |   |          |
|                    |  | <b>02</b>   | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |   |          |
|                    |  | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |   |   |          |

|   |   |  |  |      |   |
|---|---|--|--|------|---|
|   |   | dia.   |  |      |   |
| <b>RESTAURANTES E LAVANDERIAS</b>       | 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 <b>MAPFRE Assistência</b> será responsável pelo pagamento de despesas com restaurantes e lavanderias.  | <b>MONETÁRIO</b>   | Brasil   | 0 Km |   |
|   |   | <b>R\$ 100,00</b>  |  |      | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|   |   | <b>INTERVENÇÃO</b>   |  |      |   |
|   |   | <b>02</b>  |  |      | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |
|   |   | <b>Horário de Atendimento:</b><br><b>Canal de Assistência:</b> todos os dias, 24h<br><b>Horário de Prestação dos Serviços:</b> 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. |  |      |   |
| <b>VIDRACEIRO</b>                       | Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, a <b>MAPFRE Assistência</b> 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.<br><br><b>Nota:</b> Caso não seja possível o reparo emergencial das portas e janelas danificadas e a Residência Assistida esteja vulnerável, a <b>MAPFRE Assistência</b> disponibilizará o serviço de <b>Vigia</b> quando contratado, conforme condições no <b>item Vigia</b> .                           | <b>MONETÁRIO</b>   | Brasil.<br>Serviço disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes | 0 Km |   |
|   |   | <b>R\$ 150,00</b>  |  |      | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|   |   | <b>INTERVENÇÃO</b>   |  |      |   |
|   |   | <b>02</b>  |  |      | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |
|   |   | <b>Horário de Atendimento:</b><br><b>Canal de Assistência:</b> todos os dias, 24h<br><b>Horário de Prestação dos Serviços:</b> De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.   |  |      |   |
| <b>VIGIA</b>                            | 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 <b>MAPFRE Assistência</b> disponibilizará um vigia desarmado, para a segurança da Residência Assistida.<br><br><b>Nota 1:</b> O serviços Chaveiro, Vidraceiro e Vigia não poderão ser prestados simultaneamente.<br><br><b>Nota 2:</b> O serviço de vigia só será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 06 (seis) horas corridas. | <b>MONETÁRIO</b>   | Brasil.<br>Serviço disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes | 0 Km |   |
|   |   | <b>R\$ 300,00</b>  |  |      | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|   |   | <b>INTERVENÇÃO</b>   |  |      |   |
|   |   | <b>02</b>  |  |      | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |
|   |   | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia.  |  |      |   |
| <b>COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS</b> | Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval/ granizo, incêndio/ raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Residência Assistida, a <b>MAPFRE Assistência</b> providenciará a cobertura provisória, por meio de lona plástica desde que tecnicamente possível, de forma a proteger o interior da Residência Assistida.   | <b>MONETÁRIO</b>   | Brasil   | 0 Km |   |
|   |   | <b>R\$ 400,00</b>  |  |      | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|   |   | <b>INTERVENÇÃO</b>   |  |      |   |
|   |   | <b>02</b>  |  |      | Intervenções por período de vigência do Regulamento de                        |

|   |   |  |  |                 |
|---|---|--|--|-----------------|
|   | <b>Nota:</b> Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 m de altura.  | Assistência.<br><b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia.  |  |                 |
| <b>LIMPEZA</b>  | 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 <b>MAPFRE Assistência</b> enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.   | <b>MONETÁRIO</b><br>R\$ 300,00 Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>INTERVENÇÃO</b><br>02 Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de Atendimento:</b><br><b>Central de Assistência:</b> todos os dias, 24h<br><b>Horário de Prestação dos Serviços:</b> O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados, das 09h às 13h.   | Brasil   | 0 Km            |
| <b>FAXINEIRA</b>  | 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 <b>MAPFRE Assistência</b> encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na Residência Assistida.   | <b>MONETÁRIO</b><br>R\$ 400,00 Por dia e por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br>05 Dias. Período máximo<br><b>INTERVENÇÃO</b><br>02 Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de Atendimento:</b><br><b>Central de Assistência:</b> todos os dias, 24h<br><b>Horário de Prestação dos Serviços:</b> 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            |
| <b>GUARDA ANIMAL DOMÉSTICO</b>  | 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 <b>MAPFRE Assistência</b> se encarregará da guarda e transporte Ida e Volta do(s) animal(is) doméstico, em local apropriado.   | <b>MONETÁRIO</b><br>R\$ 480,00 Por diária em hotel.<br>04 Diárias por animal - limitado até 02 animais domésticos.<br><b>INTERVENÇÃO</b><br>02 Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia.  | Brasil.  | 0 Km            |
| <b>SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE CONVÊNIENTIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA</b> |   |  |  |                 |
| <b>SERVIÇOS</b>   | <b>EVENTOS COBERTOS</b>   | <b>LIMITE</b>  | <b>ÂMBITO</b>  | <b>FRANQUIA</b> |
| <b>GUARDA DE MÓVEIS</b>   | 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 <b>MAPFRE Assistência</b> 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 . | <b>MONETÁRIO</b><br>R\$ 400,00 Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>INTERVENÇÃO</b><br>02 Intervenções 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 <b>MAPFRE Assistência</b> a definição do meio de transporte a ser utilizado.</p> <p><b>Nota:</b> 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><b>Horário de Atendimento:</b><br/><b>Canal de Assistência:</b> todos os dias, 24h<br/><b>Horário de Atendimento:</b> 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 <b>MAPFRE Assistência</b> disponibilizará o serviço de hospedagem ao Usuário e seus Dependentes em hotel da rede credenciada.   | <b>MONETÁRIO</b>  |   | Brasil                          | 0 Km     |   |
|  |   | <b>R\$ 150,00</b>   | Para estada em hotel, de qualquer categoria                                   |                                 |          |   |
|  |   | <b>04</b>   | Diárias para até 05 (cinco) pessoas   |                                 |          |   |
|  |   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   |                                 |          |   |
|  |   | <b>02</b>   | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |                                 |          |   |
|  |   | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> 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 <b>MAPFRE Assistência providenciará</b> 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. | <b>MONETÁRIO</b>  |   | Brasil                          | 0 KM     |   |
|  |   | <b>R\$ 3.000,00</b>   | por vigência do Regulamento de Assistência.                                   |                                 |          |   |
|  |   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   |                                 |          |   |
|  |   | <b>02</b>   | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |                                 |          |   |
|  |   |   |   |                                 |          | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |
| TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES                      | Em caso de Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita, o Usuário poderá solicitar à <b>MAPFRE Assistência</b> que providencie o envio de mensagens SMS para avisar seus parentes ou empresa sobre seu estado de saúde e localização.   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   | Brasil                          | 0 KM     |   |
|  |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.  |   |                                 |          |   |
|  |   | <b>Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia.   |   |                                 |          |   |
| REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES | A <b>MAPFRE Assistência</b> 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.   | <b>MONETÁRIO</b>  |   | Fora do município de residência | 0 Km     |   |
|  |   | <b>R\$ 150,00</b>   | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |                                 |          |   |
|  |   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |   |                                 |          |   |
|  |   | <b>02</b>   | Intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.           |                                 |          |   |
|  |   |   |   |                                 |          | <b>Horário de Atendimento:</b><br><b>Canal de Assistência:</b> todos os dias, 24h   |
| ASSISTÊNCIA INFORMAÇÃO E CONCIERGE                     |   |   |   |                                 |          |   |
| DEFINIÇÕES   |   |   |   |                                 |          |   |
| <b>Residência Habitual</b>                             | Entende-se por Residência Habitual o designado no Regulamento de Assistência.   |   |   |                                 |          |   |
| <b>Usuário</b>   | Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.   |   |   |                                 |          |   |

| <b>Período de Vigência</b>           | 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   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil (capitais) | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. |  |                   |          |
| HOTÉIS                               | Informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou efetivação de reservas  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil            | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> 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                                      | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil / Exterior | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> 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) | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil/ Exterior  | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. |  |                   |          |
| ROTEIRO CULTURAL                     | Informações sobre programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos e museus da localidade solicitada   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil (capitais) | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> 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  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil            | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. |  |                   |          |
| FUSO HORÁRIO                         | Informações referentes às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil e Exterior | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. |  |                   |          |
| CAIXA 24 HORAS                       | Endereços mais próximos da localização do usuário de Caixas 24 horas  | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil (capitais) | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> 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.   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  | Brasil            | 0 km     |
|                                      |   | Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do  |  |                   |          |

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

**INFORMAÇÕES DE FINANÇAS - VIAGEM**

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

**INFORMAÇÕES DE SAÚDE - VIAGEM**

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

|   |  |   |                   |                 |
|---|--|---|-------------------|-----------------|
|   |  | Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia.  |                   |                 |
| <b>POSTO DE VACINAÇÃO</b>                 | Informações sobre endereço e horário de funcionamento de postos de vacinação   | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil (capitais) | 0 km            |
| <b>INFORMAÇÕES DE ÁREA MÉDICA</b>         | 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.                                   | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil / Exterior | 0 km            |
| <b>INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA - VIAGEM</b> |  |   |                   |                 |
| <b>SERVIÇOS</b>                           | <b>EVENTOS COBERTOS</b>  | <b>LIMITE</b>   | <b>ÂMBITO</b>     | <b>FRANQUIA</b> |
| <b>DOCUMENTAÇÃO</b>                       | Informações de procedimentos em caso de Perda ou Roubo de Documentos e orientação para retirar 2º via  | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil            | 0 km            |
| <b>TELEFONES EMERGÊNCIAIS</b>             | 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. | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil            | 0 km            |
| <b>CARTÃO DE CRÉDITO E CHEQUE</b>         | Informações referentes ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito/cheque e telefone para contato com as respectivas administradoras dos cartões e bancos   | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil / Exterior | 0 km            |
| <b>BLOQUEIO DE CELULAR</b>                | Fornecimento de telefone de concessionárias de aparelho celular para que a Pessoa Usuária para que possa solicitar o bloqueio  | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil / Exterior | 0 km            |
| <b>CNVR</b>                               | Fornecimento do site polícia rodoviária federal – Cadastro Nacional de Veículos Roubados   | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil            | 0 km            |
| <b>INFORMAÇÕES DE COMODIDADE - VIAGEM</b> |  |   |                   |                 |
| <b>FLORICULTURAS</b>                      | Informações sobre endereços e horário de funcionamento de floriculturas  | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.<br><b>Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:</b> todos os dias, 24h por dia. | Brasil (capitais) | 0 km            |
| <b>ENTREGAS</b>                           | Informações referentes ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio.  | <b>INTERVENÇÃO</b><br>Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.  | Brasil (capitais) | 0 km            |

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

### ASSISTÊNCIA HELP DESK

#### DEFINIÇÃO

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Acesso Remoto</b>        | Entende-se por acesso remoto a Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.  |
| <b>Aplicativos</b>          | 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.                          |
| <b>Sistema Operacional</b>  | 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.<br>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. |
| <b>Periféricos</b>          | Entende-se como Periféricos, impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio).  |
| <b>Residência Assistida</b> | 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.  |
| <b>Usuário</b>              | Entende-se por Usuário, o titular do Regulamento de Assistência, desde que tenha residência habitual no Brasil.  |
| <b>Período de Carência</b>  | 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.  |
| <b>Período de Vigência</b>  | 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, Smatphones) OU ACESSO REMOTO (computadores, tablets e GPS)

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



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

### MAPFRE ASSISTÊNCIA MOTOR

#### DEFINIÇÕES

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Condutor Habitual</b>          | Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Auto/Motocicleta Assistida.   |
| <b>Residência Habitual</b>        | 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.  |
| <b>Usuário</b>                    | 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.   |
| <b>Auto/Motocicleta Assistida</b> | Entende-se por Auto/Motocicleta Assistida: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul> |
| <b>Carência</b>                   | 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.   |
| <b>Período de Vigência</b>        | O período de vigência será de 12 meses.   |

### SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

| SERVIÇOS                              | EVENTOS COBERTOS   | LIMITE             | ÂMBITO | FRANQUIA |   |
|---------------------------------------|--|--------------------|--------|----------|---|
| <b>SOCORRO ELÉTRICO E/OU MECÂNICO</b> | Envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, simples e paliativos em caso de pane elétrica e/ou mecânica. | <b>MONETÁRIO</b>   | Brasil | 0 Km     |   |
|                                       |  | <b>R\$ 200,00</b>  |        |          | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|                                       |  | <b>INTERVENÇÃO</b> |        |          | Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.            |
|                                       |  | <b>02</b>          |        |          |   |

|                      |   |   |  |      |   |
|----------------------|---|---|--|------|---|
|                      |   | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |  |      |   |
| <b>REBOQUE</b>       | <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><b>Nota 1:</b> 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><b>Nota 2:</b> 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> | <b>QUILOMETRAGEM</b>  | <p>Brasil<br/>Argentina<br/>Uruguai<br/>Paraguai<br/>Chile</p> | 0 Km |   |
|                      |   | <b>300 km</b>   |  |      | quilômetros, por intervenção, contemplando gastos com pedágios e balsas.      |
|                      |   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  |      |   |
|                      |   | <b>02</b>   |  |      | Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.            |
|                      |   | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |  |      |   |
| <b>CHAVEIRO</b>      | <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>  | <b>MONETÁRIO</b>  | <p>Brasil</p>  | 0 Km |   |
|                      |   | <b>R\$ 200,00</b>   |  |      | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|                      |   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  |      |   |
|                      |   | <b>02</b>   |  |      | Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.            |
|                      |   | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |  |      |   |
| <b>PANE SECA</b>     | <p>Reboque do Auto/Motocicleta Assistida até o posto de abastecimento mais próximo, em caso de falta de combustível.</p> <p><b>Nota:</b> O custo com o combustível será de responsabilidade exclusiva do Usuário.</p>   | <b>MONETÁRIO</b>  | <p>Brasil</p>  | 0 Km |   |
|                      |   | <b>R\$ 200,00</b>   |  |      | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|                      |   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  |      |   |
|                      |   | <b>02</b>   |  |      | Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.            |
|                      |   | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |  |      |   |
| <b>TROCA DE PNEU</b> | <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><b>Nota:</b> Serviço disponível apenas para Automóvel.</p>  | <b>MONETÁRIO</b>  | <p>Brasil</p>  | 0 Km |   |
|                      |   | <b>R\$ 200,00</b>   |  |      | Por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. |
|                      |   | <b>INTERVENÇÃO</b>  |  |      |   |
|                      |   | <b>02</b>   |  |      | Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.            |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <b>Horário de Atendimento e prestação dos serviços:</b> Todos os dias, 24h por dia. |  |  |
|--|--|---|--|--|