

REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

b) USUÁRIO

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

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do Regulamento de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de Manutenção e Prevenção Domiciliar, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de Manutenção e Prevenção Domiciliar à Residência Assistida será destinado em Território Nacional somente para as cidades com população superior a 200.000 habitantes.

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

ITEM 5 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO

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. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Quando solicitado pelo Usuário, a **Central de Atendimento de Assistência** encaminhará o profissional para a limpeza de até 02 (duas) caixa d'água com até 2.000 (dois mil) litros desde que estejam interligadas.

Nota 1: Para a utilização do serviço de limpeza de caixa d'água, na data e horário do atendimento, a caixa d'água deve conter apenas 1/3 da água para a realização da limpeza das laterais e fundos.

Nota 2: Para a realização de serviços em locais acima de 3,5 serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 intervenção durante o

período de vigência do contrato de seguro.

Central 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.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Coletores de água;
- b) Serviços em locais de difícil acesso onde tenham que realizar a retirada de telhões de fibro-amianto / fibracimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento;
- c) Desentupimento do cano vertical;
- d) Utilização de qualquer tipo de equipamento de detecção eletrônica.

5.2. LIMPEZA DE AR-CONDICIONADO

Quando solicitado pelo Usuário, a **Central de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para realizar a limpeza de filtros e frontal do ar condicionado localizado na Residência Assistida, desde que não seja necessária a remoção do referido aparelho. Os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos ou "Mini Split", com até 30.000 (trinta mil) BTUS.

Limite: R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 intervenção durante o período de vigência do contrato de seguro.

Central 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.

5.3. DEDETIZAÇÃO

Quando solicitado pelo Usuário, a **Central de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a dedetização, desratização e descupinização das áreas internas da Residência Assistida.

Limite: R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 intervenção durante o período de vigência do contrato de seguro.

Central 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.

ITEM 6 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da **Central de Atendimento de Assistência**, o comparecimento do profissional encaminhado pela **Central de Atendimento de Assistência** será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário no

prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **Central de Atendimento de Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

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

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

ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- a) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;
- b) DESPESAS COM MATERIAS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;
- c) SERVIÇOS QUE ULTRAPASSEM A ALTURA MÁXIMA PERMITIDA DE 3,5 M.
- d)
- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- f) ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS COM PARTES UTILIZADAS COMO RESIDÊNCIA OU RESIDÊNCIAS COM PARTE DELA UTILIZADA PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS.

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

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

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

ITEM 8 – COMUNICAÇÃO

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

Canal de Atendimento de Assistência

4004-0101 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800 705 0101 (demais localidades).

SAC

0800 775 4545 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 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.

ITEM 9 – GARANTIA DOS SERVIÇOS

A **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.

Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pela MAPFRE Assistência.

ITEM 10 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

b) USUÁRIO:

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

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do Regulamento de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

Os Usuários terão acesso em todo o território nacional.

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

ITEM 5 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

O serviço de Assistência descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado após o contato do Usuário ou seu Dependente com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

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

5.1. 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 **Central de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.

Nota 1: Entende-se por serviços emergenciais de limpeza, a retirada de sujeiras e dos vestígios do Evento Previsto que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.

Nota 2: Quando necessário, o Usuário será o único responsável pelo pagamento da locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira.

Limite: R\$ 1.000,00 (mil reais) limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábado, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

a) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, INCLUINDO LIMPEZA DE RESÍDUOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO OCORRIDO.

ITEM 8 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pela **Central de Atendimento de Assistência** será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **Central de Atendimento de Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

ITEM 9 – EXCLUSÕES GERAIS

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

k) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;
l) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;

- m) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- n) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;
- o) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- p) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;
- q) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR
- r) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAPFRE ASSISTÊNCIA
- s) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.

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

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

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

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

ITEM 10 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

A **MAPFRE Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pela MAPFRE Assistência, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

ITEM 11 – COMUNICAÇÃO

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

Canal de Atendimento de Assistência

4004-0101 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800 705 0101 (demais localidades).

SAC

0800 775 4545 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 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.

ITEM 12 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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