

# **Guia de Assistências**

## **AutoMais Casa**

**- Para seguros contratados a partir de 27.10.2018 -**

## Terão direito aos serviços:

Os serviços AutoMais Casa Assistência são oferecidos gratuitamente para o segurado pessoa física e serão realizados na residência habitual dele.

Exceto para os produtos: AutoMais Responsável (seguros apenas de RCF-V danos materiais e danos corporais), Duas Rodas (motocicletas abaixo de 500cc) e AutoMais Frota.

## Âmbito Geográfico

Os serviços serão prestados em Território Nacional.

## Como acioná-los?

Para acionar a assistência o cliente deve entrar em contato exclusivamente com a Seguradora por meio da Central 24 Horas de Relacionamento.

O número do telefone da Central está mencionado no Cartão do Segurado ou em nosso site [www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br)

Os serviços serão executados somente quando não estiver em vigor a garantia do fabricante, da construtora ou da prestadora de serviços.

## Reembolso

Não haverá em qualquer hipótese reembolso de gastos relativos à mão-de-obra e/ou peças e/ou serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros.

## Responsabilidade do Segurado

- a. A compra de peças e componentes específicos necessários para a execução do serviço
- b. Os gastos com mão-de-obra e materiais para colocar azulejo, para pintar paredes, para executar revestimentos diversos ou para realizar qualquer outro tipo de acabamento fino
- c. Definir o local/ponto onde pode ser instalada (s) prateleira (s), bem como se responsabilizar por eventuais danos provenientes desta instalação
- d. Custos com mão-de-obra que excederem o limite de despesas mencionada em cada serviço

## Os serviços oferecidos não abrangem mão-de-obra para:

- a. Evento que caracterize falta de manutenção dos itens cobertos por esta assistência
- b. Reparo proveniente da deterioração e/ou corrosão das tubulações; por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; em tubulações de cobre; em equipamentos de pressurização; em vazamento de tubulações cerâmicas (manilhas); em vazamento em tubulações de gás; em banheiras de hidromassagem ou similar e suas tubulações; em aquecedores de água elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações; em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscina; em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos; que exija a interrupção do fornecimento comum de água de condomínios ou a outros imóveis
- c. Limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, diagnóstico de vazamento que não seja de causa aparente
- d. Reparos em portões elétricos, alarmes, interfones, porteiros eletrônicos ou circuitos internos de segurança, elevadores, bombas d'água, antenas ou cabos de televisão, substituição parcial ou total de fiação condutora, aquecedores elétricos, a gás e/ou solares e suas instalações, troca de lâmpadas, danos causados direta ou indiretamente pela queda de raio
- e. Desentupimento e/ou reparo proveniente de inundações ou alagamento, em tubulações e/ou equipamentos pertencentes à piscina, de tubulação de água potável, de tubulação cerâmica (manilhas)
- f. Desobstrução e/ou desentupimento decorrentes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, desobstruções provenientes de argamassas e raízes em banheiras de hidromassagem ou similar e suas tubulações
- g. Limpeza de coletores e reservatório de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água e de fossa séptica; desentupimento proveniente de alagamentos ou inundações
- h. Reparo em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado; calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel; em telhados com inclinação superior a 35º; em coberturas de edifícios ou em imóveis com mais de 02 (dois) pavimentos a partir do nível da rua
- i. Cópia de chaves a partir das originais; troca de segredo; reparo em fechaduras magnéticas ou nas instalações de fechaduras magnéticas/elétricas
- j. Conserto de tomadas elétricas e de interruptores
- k. Os serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros
- l. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza tais como: furação, inundações, maremotos, queda de corpos siderais e similares
- m. Operações de busca para recuperação ou salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência fenômenos/ convulsões da natureza bem como operações de rescaldo
- n. Itens pertencentes a residências que sejam utilizadas parcialmente para fins comerciais, tanto pelo Segurado, quanto por terceiros
- o. Reparos em portas internas, guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno e ainda reparo de fechadura tetra, com mais de 05 (cinco) pinos

- p. Serviços a serem executados em imóveis em construção
- q. Reparos e/ou limpeza em caixas de gordura e/ou de inspeção
- r. Reparo de qualquer tipo de vidro que faça parte do imóvel, mas não comprometa a segurança da residência do Segurado
- s. Qualquer aplicação de acabamento fino, após reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos
- t. Substituição de telhas cuja quebra tenha sido causada por vendaval ou vento forte ou ainda chuva de granizo

## Limites de utilização

	AutoMais Casa Assistência	AutoMais Casa Proteção	AutoMais Casa Proteção Plus	AutoMais Casa Proteção Top Plus
Limite de utilização*	Até uma vez	Até duas vezes	Motorista Mais: Até duas vezes	Motorista Mais: Até quatro vezes
			Demais serviços: Até três vezes	Demais serviços: Até cinco vezes
Hidráulica	X	X	X	X
Elétrica	X	X	X	X
Desentupimento	X	X	X	X
Chaveiro	X	X	X	X
Quebra-galho	X	X	X	X
Indicação de orçamentista	X	X	X	X
Substituição de telhas		X	X	X
Vidraceiro		X	X	X
Linha branca		X	X	X
Motorista Mais			X	X

\* Durante a vigência da apólice (a cada período de doze meses)

O serviço de assistência à residência será prestado pela MAPFRE Assistência, CNPJ: 68.181.221/0001-47.

O serviço Motorista Mais será prestado pela Assistência 24h Auto.

## Assistência AutoMais Casa

A Seguradora garante mão-de-obra para a execução de reparo emergencial para os serviços discriminados a seguir:

### Hidráulica

Vazamentos de válvulas ou caixa de descarga, torneiras, sifões, chuveiros, misturadores, boia de caixa d'água, registro de pressão e de gaveta, bem como ruptura súbita e acidental de tubulações.

Desde que autorizada pelo Segurado, será feita a quebra na parede, de um ponto com medidas de até 30 cm x 30 cm, para localizar o vazamento não visível e/ou cano não aparente.

**Limite das despesas com mão-de-obra:** Até R\$ 150,00 por evento.

### Elétrica

Interrupção de energia elétrica por problemas em tomadas, disjuntores, interruptores bem como troca de resistência de chuveiro e torneiras elétricas (não blindada).

**Limite das despesas com mão-de-obra:** Até R\$ 150,00 por evento.

### Desentupimento

Pias, ralos, sifões, calhas, tubulações, vaso sanitário, tubulações de esgoto.

Esse serviço será prestado desde que estes itens estejam dentro do terreno ou área construída do imóvel e considerando até 20 metros de tubulação a partir do local onde se originou o vazamento.

**Limite das despesas com mão-de-obra:** Até R\$ 200,00 por evento.

### Chaveiro

Em caso de quebra, perda, emperramento ou roubo das chaves originais ou ainda em consequência de arrombamento;

Confecção de (01) uma nova chave ou troca do miolo.

Este serviço está limitado a portas ou portões principais para acesso ao interior da residência do Segurado.

**Limite das despesas com mão-de-obra:** Até R\$ 150,00 por evento.

Obs.: Não está coberto emperramento das portas, apenas das chaves.

## Quebra-galho

Profissional capacitado para executar os seguintes serviços: instalação de chuveiro ou troca de sua resistência, tomada, interruptor, luminária, torneira elétrica; fixação de prateleira, quadro, varal de teto, persiana; instalação de olho mágico, varão e trilho de cortina e instalação de ventilador de teto.

O Segurado poderá escolher entre utilizar até 03 (três) serviços dos itens acima relacionados ou 01 (um) único serviço com até 03 unidades.

Os serviços devem ser executados em uma única visita.

**Limite das despesas com mão-de-obra:** Até R\$ 120,00 por evento.

**Essa garantia será disponibilizada somente em cidades acima de 50.000 habitantes.**

## Indicação de Orçamentista

Indicação de profissional para elaborar orçamento e se aprovado pelo Segurado, realizar serviços de: encanador, electricista, chaveiro, serralheiro, vidraceiro, pedreiro, serviço de limpeza, carpinteiro, pintor, instalação de carpetes, desentupidor, segurança, instalação de antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica).

**O Segurado fica responsável pelo pagamento integral dos serviços, mão-de-obra, bem como por possíveis trocas e substituição de peças.**

## Custo de mão-de-obra diferenciado para realização de serviços extra particulares

Caso o Segurado necessite realizar algum (ns) do (s) serviço (s) oferecido (s) por esta assistência, mas o limite de utilização já tenha sido ultrapassado, será garantido ao Segurado um preço de mão-de-obra diferenciado para execução destes serviços extra particulares.

Este custo de mão-de-obra diferenciado dará ao Segurado o direito de ele ter em sua residência um profissional por até 8 horas para a realização dos serviços oferecidos em contrato.

ESTADO	REGIÃO	Custo Diária - R\$ (01 Funcionário disponível por 08 horas)
ACRE	CAPITAL	156,98
	INTERIOR AC	166,98
ALAGOAS	CAPITAL	146,98
	INTERIOR	166,98
AMAZONAS	CAPITAL	189,64
AMAPÁ	ESTADO INTEIRO	196,88
BAHIA	GDE. SALVADOR	213,22
	INTERIOR	233,22
CEARÁ	GDE. FORTALEZA	131,27
	INTERIOR	141,27
DISTRITO FEDERAL	ESTADO INTEIRO	195,94
ESPÍRITO SANTO	GDE. VITÓRIA	188,21
	INTERIOR	193,21
GOIÁS	CAPITAL	166,38
	INTERIOR	186,38
MARANHÃO	CAPITAL	181,02
	MA INTERIOR	201,02
MATO GROSSO	GDE. CUIABÁ	139,70
	INTERIOR	159,70
MATO GROSSO DO SUL	GDE. CAMPO GRANDE	141,08
	INTERIOR	161,08
MINAS GERAIS	GDE. BELO HORIZONTE	192,35
	INTERIOR	197,35
PARÁ	GDE. BELÉM	166,18
	INTERIOR	176,18
PARAÍBA	GDE. JOÃO PESSOA	137,38
	INTERIOR	147,78
PARANÁ	GDE. CURITIBA	192,35
	INTERIOR	207,35
PERNAMBUCO	GDE. RECIFE	193,14
	INTERIOR	213,14
RIO DE JANEIRO	GDE. RJ	202,32
	INTERIOR	217,32
RIO GRANDE DO NORTE	GDE. NATAL	138,24
	INTERIOR	148,24
RONDÔNIA	CAPITAL	227,21
	INTERIOR	237,21
RORAIMA	CAPITAL	191,10
	INTERIOR	201,10
SANTA CATARINA	GDE. FLORIANÓPOLIS	154,86
	INTERIOR	169,86
SÃO PAULO	GDE. SP	198,26
	INTERIOR	203,26
SERGIPE	ESTADO INTEIRO	136,59
TOCANTINS	GDE. PALMA	224,76
	INTERIOR	234,76

Os serviços oferecidos pela AutoMais Casa Assistência podem ser ampliados com a contratação de uma das seguintes coberturas:

- ✓ **AutoMais Casa Proteção;**
- ✓ **AutoMais Casa Proteção Plus ou**
- ✓ **AutoMais Casa Proteção Top Plus**

Contratando uma das coberturas citadas o Segurado terá sua residência protegida contra os riscos de incêndio, raio e explosão e ainda responsabilidade civil familiar e os serviços para residência são ampliados. Confira-os:

### **Substituição de telhas**

Troca, em virtude de quebra acidental de até 20 telhas de cerâmica (tipo 01); serviço disponível em todo o território brasileiro ou troca de até 04 telhas de fibrocimento (tipo 2, ondulada de 4 mm e 6 mm ou tipo 3 canaletas 8 mm).

**Disponível apenas em cidades com população superior a 50.000 habitantes.**

### **Vidraceiro**

Envio de profissional para recuperar ou repor vidros ou cristais de portas ou janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da residência do Segurado. Caso não seja possível a recuperação da peça ela será repostada ou ainda não sendo possível a reposição será providenciado o reparo emergencial.

**Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 100,00 por evento.**

### **Linha branca**

Conserto de máquina de lavar roupa e louça, tanquinho de lavar roupas, máquina de secar roupa, fogão a gás, forno de micro-ondas, refrigerador e congelador (freezer), fornos convencionais (exceto forminhos), depuradores/exaustores de ar, desde que os danos sejam decorrentes do desgaste natural dos seus componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos.

**Essa garantia será disponibilizada somente em cidades acima de 100.000 habitantes.**

**Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.**

**Motorista Mais** - serviço exclusivo quando contratada uma das seguintes coberturas: **AutoMais Casa Proteção Plus** ou **AutoMais Casa Proteção Top Plus**

A Seguradora garante reboque do veículo e transporte dos ocupantes dele, para a residência cujo endereço está mencionado na apólice, quando o Segurado ou condutor do veículo não puder conduzi-lo em virtude de mal-estar, com perda ou diminuição do nível de consciência, falta de condições físicas ou psicológicas, e nenhum dos ocupantes do veículo puder fazê-lo.

**MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A**

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

[www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br)

CNPJ: 61.074.175/0001-38



**MAPFRE Seguros Gerais S.A.**  
**CNPJ 61.074.175/0001-38**

Processo SUSEP Automóvel nº 15414.100326/2004-83 e Processo SUSEP RCFV nº 15414.900138/2016-91  
Os registros desses planos na SUSEP não implicam, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

**0800 775 4545**

Deficiente auditivo ou de fala

**0800 775 5045**

24 horas, sete dias da semana

Assistência 24h Club MAPFRE

**0800 705 0101**

Ouvidoria

**0800 775 1079**

Deficiente auditivo ou de fala

**0800 962 7373**

Das 8h às 20h, de 2º a 6º feira, exceto feriado ou pelo site [www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br).  
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não solucionados pelos canais de atendimento habituais