

## REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Entende-se por Assistência Domiciliar os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

**O PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ACIMA DESCRITOS.**

### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

**a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

**b) DEPENDENTE (do titular do Regulamento de Assistência):**

Seu cônjuge; seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; seus filhos inválidos, assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

**c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

**d) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:**

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

**e) 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 dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 meses.

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

### ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

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

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

- 4.1 Chaveiro;
- 4.2 Eletricista;
- 4.3 Encanador;
- 4.5 Restaurantes e lavanderias;
- 4.8 Cobertura Provisória de Telhados;
- 4.9 Limpeza;
- 4.10 Faxineira;
- 4.11 Guarda de animal Doméstico;
- 6.1 Hospedagem;
- 6.3 Transmissão de Mensagens Urgentes;

Somente em cidades com população acima de 300.000 habitantes em Território Nacional:

- 4.6 Vidraceiro;
- 4.7 Vigia;
- 5.1 Guarda de móveis;

Somente em cidades com população acima de 100.000 habitantes em Território Nacional:

- 4.4 Baby Sitter;

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais à “**Pessoa Usuária**” será destinado em Território Nacional:

- 6.2 Transporte para remoção médica Inter hospitalar.

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais à “**Pessoa Usuária**” será destinado em Território Nacional, fora do município de residência:

- 6.4 Retorno Antecipado em caso de falecimento de parentes.

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

#### **ITEM 4 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

**Os serviços de Assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados 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.**

#### **4.1. CHAVEIRO**

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 Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

**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.

**Limite:** R\$ 150,00 (Centro cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) **DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA E/OU TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) **DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- c) **FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

#### **4.2. ELETRICISTA**

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.

**Nota:** Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. 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.

**Nota2:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Limite:** R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **4.3. ENCANADOR**

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques, 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.

**Nota:** Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos na Residência Assistida. 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.

**Limite:** R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARREJAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;
- d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.

#### **4.4. BABY SITTER**

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.

**Limite:** R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **4.5. 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.

**Limite:** R\$ 100,00 (Cem reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**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.

#### 4.6. VIDRACEIRO

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 reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

**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 4.7**.

**Limite:** R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções 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 de Prestação dos Serviços:** O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

- a) **REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇA PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;**
- b) **REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- c) **FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO EMERGENCIAL.**

#### 4.7. VIGIA

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.

**Nota 1:** O serviço de vigia será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

**Nota 2:** O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso ao lavabo, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

**Nota 3:** Os serviços 4.1 "Chaveiro", 4.6 "Vidraceiro" e 4.7 "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

**Limite:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **4.8. 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.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;
- b) O CONSERTO DEFINITIVO DO TELhado;
- c) FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO.

#### **4.9. 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.

**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\$ 300,00 (trezentos reais) limitado a 03 (três) intervenções 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 sábados, 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.**

#### **4.10. FAXINEIRA**

Na ocorrência de hospitalização do Usuário por um período superior a 05 (cinco) 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.

**Nota:** Este serviço contempla apenas o serviço de mão de obra. Será de responsabilidade exclusiva do Usuário disponibilizar todo e qualquer material para a realização da limpeza da Residência Assistida.

**Limite:** Limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais), no período máximo de 03 (três) dias e limitado a 03 (três) intervenções 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, exceto feriado, das 09h às 18h e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

#### **4.11. 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.

**Limite:** Até R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) a diária, no total de até 04 (quatro) dias, limitado a 02 (dois) animais domésticos e a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE**

## **ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:**

**a) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO TRANSPORTE, ALIMENTAÇÃO, ROUPAS PARA ANIMAIS, TRATAMENTO VETERINÁRIO, MEDICAMENTOS, ETC.**

## **ITEM 5 – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - ASSISTÊNCIA DE CONVENIÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

**Todo e qualquer serviço de assistência descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado após o contato do Usuário 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.**

### **5.1. 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.

**IMPORTANTE:** É de exclusivo critério da **MAPFRE Assistência** a definição do meio de transporte a ser utilizado.

**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.

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 03 (três) intervenções 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 sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) DESMONTAGEM DE MÓVEIS;**
- b) EMPACOTAMENTO OU DESEMPACOTAMENTO DOS MÓVEIS E PERTENCES DO USUÁRIO;**
- c) ACIONAMENTO DO SERVIÇO APÓS 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS DA OCORRÊNCIA DO EVENTO.**



## ITEM 6 – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL AOS USUÁRIOS

Todo e qualquer serviço de assistência descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado após o contato do Usuário 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.**

### 6.1. 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.

**Nota 1:** A escolha do hotel será feita pela **MAPFRE Assistência**, que priorizará, na medida do possível, a localidade mais próxima da Residência Assistida.

**Nota 2:** Estão excluídas quaisquer despesas que não integram a diária e despesas relativas a refeições, frigobar, lavanderia e telefone, entre outras, ou seja, que não estão relacionadas exclusivamente com o custo da tarifa de hospedagem. E essas despesas serão de exclusiva responsabilidade do Usuário.

**Nota 3:** O Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência previamente, conforme horário de atendimento abaixo previsto, para solicitar agendamento/reserva da hospedagem.

**Limite:** Estada em hotel de qualquer categoria, até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) a diária por pessoa, compreendendo o total de 04 (quatro) diárias para até 05 (cinco) pessoas. Limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

- a) **DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;**
- b) **DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, SUVENIR, PRESENTES, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, TELEFONEMAS ETC.**

### 6.2. TRANSPORTE PARA REMOÇÃO MÉDICA INTER-HOSPITALAR

Na hipótese de o Usuário, por decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, fumaça, incêndio, raio, explosão ou impacto de veículos na Residência Assistida e estiver hospitalizado e necessitar de remoção hospitalar para outro centro hospitalar mais adequado, desde que a remoção encontre resguardo médico, a **MAPFRE Assistência** providenciará referida remoção para o centro hospitalar indicado pelo médico responsável pelo atendimento do Usuário, que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado para a referida remoção hospitalar, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.

**Nota:** Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do Usuário, bem como a escolha do meio de transporte mais adequado.

**Limite:** R\$3.000,00 (três mil), limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### 6.3. 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.

**Limite:** 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, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### 6.4. 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.

**Limite:** R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## ITEM 7 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados 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 do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pela **MAPFRE 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 **MAPFRE Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

## **ITEM 8 – EXCLUSÕES GERAIS**

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

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;**
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOVER 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);**
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- f) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;**
- g) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR**
- h) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAPFRE ASSISTÊNCIA**
- i) 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 9 – 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.**

## **INFORMAÇÃO E CONCIERGE**

Entende-se por Assistência Concierge, os serviços abaixo descritos prestados ao Usuário sempre que solicitado, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

## **ITEM 1 – DEFINIÇÕES**

### **a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário e/ou à Pessoa Usuária em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

### **b) PESSOA USUÁRIA**

Entende-se por Pessoa Usuária além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

### **c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA**

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Assistência – Concierge, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

### **d) RESIDÊNCIA HABITUAL**

Entende-se por Residência Habitual o designado no Regulamento de Assistência.

### **e) 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 dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 meses.

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

## ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de “**Concierge**” será destinado da seguinte forma:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

- 4.1.2 - Hotéis;
- 4.1.6 - Roteiro em viagem;
- 4.2.1 - Espetáculos;
- 4.2.2 - Praias;
- 4.2.3 - Restaurantes;
- 4.4.1 - Farmácias;
- 4.5.1 - Documentação;
- 4.5.2 - Telefones emergenciais;
- 4.5.5 - CNVR;
- 4.6.3 - Autorizadas de eletrodomésticos;

Somente nas capitais em Território Nacional:

- 4.1.1 - Trânsito;
- 4.1.5 - Roteiro cultural;
- 4.1.8 - Caixas 24 Horas;
- 4.2.4 - Shopping e Lojas;
- 4.2.5 - Cinemas;
- 4.4.2 - Medicamentos;
- 4.4.3 - Posto de Vacinação;
- 4.6.1 - Floriculturas;
- 4.6.2 - Entregas.

Em todas as cidades em Território Nacional e no Exterior para os serviços de:

- 4.1.3 - Voos, Tempo de Duração e Escalas;
- 4.1.4 - Meteorologia;
- 4.1.7 - Fuso Horário;
- 4.3.1 - Bolsa de Valores;
- 4.3.2 - Cotação de Moedas, Taxas e Casas de Câmbio;
- 4.3.3 - Cotação de Veículos
- 4.4.4 - Informações área médica;
- 4.5.3 - Cartão de Crédito e Cheques;
- 4.5.4 - Bloqueio de Celular.

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

## **ITEM 4 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

**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.**

Os serviços de conveniência e informações estão divididos por tipo de assunto conforme segue:

#### **4.1. INFORMAÇÕES EM CASO DE VIAGEM**

##### **4.1.1 TRÂNSITO**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

##### **4.1.2 HOTÉIS**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos para realização de reservas em hotéis ou, se autorizado pelo Usuário, efetivar as reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por conta da Pessoa Usuária.

**Nota:** A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).

##### **4.1.3 VOOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS.**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente os horários de vôos de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de check in, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada.

**Nota:** A **MAPFRE Assistência** não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos vôos e as informações referentes aos horários de vôos serão fornecidas apenas no horário comercial.

##### **4.1.4 METEOROLOGIA**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente às condições meteorológicas, considerando:

- Temperatura mínima e máxima;
- Condições climáticas;
- Qualidade do ar e umidade relativa do ar referente ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma.

**Nota:** A **MAPFRE Assistência** não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.



#### **4.1.5 ROTEIRO CULTURAL**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos, museus da localidade solicitada.

#### **4.1.6 ROTEIRO DE VIAGEM**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá um descritivo, via telefone, de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e via de acesso à localização solicitada.

#### **4.1.7 FUSO HORÁRIO**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

#### **4.1.8 CAIXA 24 HORAS**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a endereços mais próximos de sua localidade, de caixas de banco 24 horas.

**Nota:** O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará nas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com as caixas 24 horas indicados.

### **4.2 INFORMAÇÕES SOBRE LAZER**

#### **4.2.1 ESPETÁCULOS**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente aos horários de espetáculos e informações sobre o procedimento para reserva e compra de ingressos.

#### **4.2.2 PRAIAS**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

#### **4.2.3 RESTAURANTES**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes, ou se autorizado pelo Usuário, efetivará a reserva em seu nome, cabendo o Usuário informar o número de pessoas, data, horário da reserva e se deseja ou não setor de fumantes.

**Nota 1:** Será de responsabilidade do Usuário o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

**Nota 2:** A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Restaurante na data e horário solicitado.

#### **4.2.4 SHOPPING E LOJAS**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

#### 4.2.5 CINEMAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

### 4.3 INFORMAÇÕES SOBRE FINANÇAS

#### 4.3.1 BOLSA DE VALORES

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores do dia da consulta.

**Nota:** O Usuário disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

#### 4.3.2 COTAÇÃO DE MOEDAS, TAXAS E CASAS DE CÂMBIO.

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta, além de informações sobre casas de câmbio.

**Nota 1:** O Usuário disponibilizará o número de telefone para retorno para as informações que demandem uma pesquisa específica que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

**Nota 2:** As cotações serão referentes às taxas comerciais.

#### 4.3.3 COTAÇÃO DE VEÍCULOS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados.

**Nota:** A informação divulgada pelo **Canal de Atendimento de Assistência** será uma média de cotação do mercado nacional, servindo apenas como parâmetro para negociações ou avaliações.

### 4.4 INFORMAÇÕES SOBRE SAÚDE

#### 4.4.1 FARMÁCIAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a endereço (s) e número (s) de telefone (s) de farmácia (s) no território brasileiro, indicando sempre mais de uma farmácia na cidade solicitada.

**Nota:** O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

#### 4.4.2 MEDICAMENTOS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá o telefone para contato com rede de farmácias especializadas para serviço de envio de medicamentos.

**Nota:** O pagamento dos custos de medicamentos será de responsabilidade do Usuário, devendo ser realizado no momento da entrega ao usuário.

#### **4.4.3 POSTOS DE VACINAÇÃO**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos de sua localidade.

**Nota:** O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

#### **4.4.4 INFORMAÇÕES ÁREA MÉDICA**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a telefones e endereços dos seguintes tipos de prestadores de serviços, conforme solicitação específica:

- Hospitais;
- Dentistas;
- Ambulâncias;
- Aero ambulâncias;
- Médicos;
- Clínicas;
- Funerárias.
- Lojas para locação de aparelhos ortopédicos.

### **4.5 INFORMAÇÕES SOBRE CONTATOS EM CASO DE EMERGÊNCIA**

#### **4.5.1 DOCUMENTAÇÃO**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais, assim como, fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

#### **4.5.2 TELEFONES EMERGENCIAIS**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre telefones de contato de empresas de serviço público no Brasil (capitais dos Estados) conforme relacionado abaixo:

Telefones úteis:

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- Aeroportos;
- Cartórios;
- Corpo de Bombeiros;
- Consulados;
- Companhias de Eletricidade;
- Companhias de Saneamento;
- Defesa Civil;
- Delegacias;

- Disque Denúncia;
- Disque Saúde;
- Embaixadas;
- Fórum;
- Hora Certa;
- Hospitais;
- Informações de Trânsito;
- Infraero;
- Instituto Médico Legal (IML);
- Polícia Civil;
- Polícia Militar;
- Polícia Guarda Municipal;
- Polícia Rodoviária Estadual;
- Polícia Rodoviária Federal;
- Prefeituras;
- Previsão do Tempo;
- PROCON;
- Receita Federal;
- SAMU;
- Secretaria dos Direitos Humanos;
- Serviço de intermediação surdo/ouvinte;
- Terminais rodoviários;
- Vigilância Sanitária.

#### **4.5.3 CARTÃO DE CRÉDITO E CHEQUES**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito/cheques, assim como o telefone para o contato com as respectivas administradoras dos cartões e bancos.

**Nota:** Não será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência** à realização do bloqueio dos cartões e cheques.

#### **4.5.4 BLOQUEIO DE CELULAR**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre o número do telefone de concessionárias de aparelho celular para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

**Nota 1:** Não será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência** à realização do bloqueio do aparelho de celular.

**Nota 2:** Este serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pós e pré-pago.

#### **4.5.5 CNVR**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** Fornecimento do site polícia rodoviária federal – Cadastro Nacional de Veículos Roubados.

**Nota:** Não será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência** à realização do cadastro.

## 4.6 INFORMAÇÕES PARA SERVIÇOS DE COMODIDADE

### 4.6.1 FLORICULTURAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre endereços e horário de funcionamento de floriculturas.

### 4.6.2 ENTREGAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio.

**Nota:** O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará pela não disponibilidade da realização do serviço por parte dessas empresas.

### 4.6.3 AUTORIZADAS DE ELETRODOMÉSTICOS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

## ITEM 5 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após o contato com o **Canal de Atendimento de Assistência**.

**Limite:** Sem limite de utilização ou de informações, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação de Serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## ITEM 6 – EXCLUSÕES GERAIS

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

- j) QUALQUER TIPO DE DESPESA PROVENIENTE DAS SOLICITAÇÕES DO USUÁRIO.
- k) CONTRATAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA.
- l) A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA PELOS SERVIÇOS E PRODUTOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO.

## HELP DESK

Entende-se por assistência Help Desk os serviços abaixo descritos atrelados à Tecnologia da Informação que visam dar suporte e atender às necessidades dos Usuários por meio de atendimentos por Telefone e/ou Acesso Remoto, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

## ITEM 1 – DEFINIÇÕES

### a) ACESSO REMOTO

Entende-se por acesso remoto a Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.

### b) 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.

### c) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

### d) CARÊNCIA

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços contratados.

### e) NAVEGADORES COMPATÍVEIS

Entende-se por Navegadores Compatíveis os programas que permitem o acesso à internet. Estão cobertos os navegadores: Internet Explorer 10.0 ou posterior, Firefox, Google Chrome, Safari (somente Mac OS e iOS).

### f) PERIFÉRICOS

Entende-se como Periféricos, impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio).

### g) PROGRAMAS DE E-MAILS

Entende-se por Programa de E-mails o sistema de correio eletrônico que possui a finalidade de transferir uma mensagem de um usuário para outro. Estão cobertos os seguintes programas de e-mails: POP3-Windows Mail, Outlook, Netscape, IncrediMail, Thunderbird, Becky, Shuriken, MAPI-Outlook, Web-MSN/Hotmail ou conta de e-mail com acesso IMAP/POP3.

### h) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Help Desk, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

### i) 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.

### j) 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.



## k) USUÁRIO

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

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

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 meses.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme o contratado.

## ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de **Help Desk**, não haverá qualquer franquia quilométrica.

## ITEM 4 – CARÊNCIA

O período de carência para a prestação do serviço será de 03 (três dias) úteis, contado a partir da data da compra.

## ITEM 5 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os serviços de Suporte Técnico por telefone e Acesso Remoto será realizado em Território Nacional.

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

## ITEM 6 – SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA – HELP DESK

**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.**

### 6.1. HELP DESK PARA COMPUTADORES E PERIFÉRICOS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a instalação ou reparo em computadores e periféricos, desde que tecnicamente possível através do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto. Considerar:

#### 6.1.1. Instalação e Configuração de Impressoras e Periféricos

Este serviço contempla os seguintes itens:

- Configuração de impressoras e periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio);

- Configuração do compartilhamento de arquivos e de impressão;
- Identificação e solução de possíveis problemas na rede;
- Instalação de drivers;
- Configuração do aplicativo do fabricante da impressora;
- Instalação do software de gerenciamento do periférico;
- Integração do periférico com outros softwares.

### **6.1.2. Orientação para Instalação Inicial do Equipamento**

Análise técnica e orientação para instalação de:

- Cabos de alimentação;
- Teclado;
- Mouse;
- Monitor;
- Caixas de som;
- Impressora.

**Importante:** Caso solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** auxiliará na integração do computador com equipamentos auxiliares (ex.: impressora, Web Câm., multifuncional, modem, roteador, entre outros).

### **6.1.3. Instalação de Software**

Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços.

### **6.1.4. Consultoria do Computador**

Orientação e análise técnica com o objetivo de melhorar o desempenho do equipamento como:

- Verificação da configuração do computador;
- Verificação de velocidade do processador;
- Verificação da quantidade de memória do computador;
- Verificação da quantidade de espaço no computador;
- Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade do Usuário.

### **6.1.5. Personalização do Computador**

Avaliação do perfil do Usuário e indicação das melhorias necessárias para maximizar o desempenho do equipamento.

### **6.1.7. Suporte à Instalação e Verificação da Internet**

- Avaliação dos equipamentos disponíveis como o modem banda larga ou discado, roteador Wi-Fi, placa ou dispositivo de interface Wi-Fi no computador, computador, hot spot e outros equipamentos.
- Instalação, configuração e soluções para o funcionamento da internet banda larga, roteador, acesso à rede (com ou sem fio), provedor, navegadores, compartilhamentos entre computadores e internet.
- Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão, instabilidade, recepção de sinal e acesso.

### **6.1.8. Suporte em Configuração de Rede Sem Fio**

- Avaliação e indicação de configurações necessárias para montagem de uma rede sem fio (Wireless);
- Configuração do access point/roteador;
- Configuração de segurança do access point/roteador;
- Configuração de equipamentos na rede (microcomputador, impressora de rede, câmera digital wireless, webcam wireless);
- Compartilhamento de arquivos e impressoras nos equipamentos configurados.

#### **6.1.9. Suporte em Configuração de E-mails**

- Orientações para criação de contas de e-mail, redes sociais, blogs (Wordpress e Blogger);
- Auxílio para criação de Fanpages, troca de fotos, criação de álbuns, busca de amigos, inserir filtros de privacidade, excluir amigos e postagens, postagens de textos/fotos e vídeos, atualização de dados pessoais, gerenciamento de filtros, regras, redirecionamentos e respostas automáticas;
- Configuração para direcionar os e-mails do provedor para Outlook Express ou Microsoft Outlook;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express).

#### **6.1.10. Suporte na Instalação de Antivírus e Remoção de vírus**

- Instalação de antivírus, anti-spyware, firewall contra hacker, prevenção contra roubo de dados pessoais, consultor de navegação, segurança na internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).

#### **6.1.11. Suporte em Back-ups Preventivos**

- Orientação e indicação da melhor solução, de acordo com a necessidade do cliente, quanto à realização de back-ups;
- Indicação de soluções de back-up conciliando a necessidade de acesso e recuperação em qualquer lugar do mundo, quantidade de espaço necessário e outras particularidades.

**Limite:** 02 (dois) equipamentos (computador ou periférico) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs, exceto feriados.

## **6.2 HELP DESK PARA TABLET**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** auxiliará o Usuário quanto à configuração, personalização e utilização do tablet e em seus Sistemas Operacionais.

**Limite:** 02 (dois) equipamentos (Tablet) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs, exceto feriados.

### **6.3 SUPORTE TÉCNICO POR TELEFONE PARA GPS**

Quando solicitado pelo Usuário, a auxiliará o Usuário quanto à configuração, personalização e utilização do seu GPS e em seus Sistemas Operacionais

**Limite:** 02 (dois) equipamentos (GPS) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs, exceto feriados.

## **ITEM 7 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O atendimento dos serviços de suporte por Orientação Telefônica e/ou Acesso Remoto, somente será fornecido com o acompanhamento do Usuário durante toda a conexão, sendo o Usuário responsável também por desabilitar o Acesso Remoto ao término do atendimento.

As orientações e suporte serão restritos aos conceitos e aplicações básicas do software. Não serão oferecidas orientações sobre módulo e/ou funções avançadas.

O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador e pela realização de back-up desses dados.

### **FINALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA**

O serviço de assistência Help Desk, será finalizado quando concluído a resolução do problema, informado pelo Usuário durante o atendimento telefônico, desde que tecnicamente possível.

**IMPORTANTE:** Será de integral responsabilidade do Usuário, a disponibilização de peças e softwares para a realização dos serviços, ausentando assim, a responsabilidade do o **Canal de Atendimento de Assistência**, da não conclusão do serviço na falta dos mesmos.

## **ITEM 8 – EXCLUSÕES GERAIS**

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

- m) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- n) VISITA TÉCNICA**
- o) ACESSÓRIOS E SOFTWARES NÃO LICENCIADOS (PIRATAS);**
- p) SOFTWARES DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA, TAIS COMO: PROGRAMAS**

FINANCEIROS, ENGENHARIA, GRÁFICOS, MÉDICOS, OU QUAISQUER OUTROS QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADOS NOS PARÁGRAFOS ACIMA CITADOS;

q) OS CUSTOS DE TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER PEÇA;

r) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS RELACIONADOS NESTE REGULAMENTO;

s) OS EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;

t) EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS A UTILIZAÇÃO PESSOAL;

u) PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL.

v) FORNECIMENTO DE TODO E QUALQUER TIPO DE SOFTWARE;

w) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DESCRITOS NESTE REGULAMENTO.

## ITEM 9 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento nos números abaixo, disponível 24 horas por dia, informando nome e número do CPF do Usuário, bem como o endereço da Residência Assistida e o serviço de que necessita.

### Canal de Atendimento de Assistência

0800 771 8976

### SAC

0800 7754 545

## ITEM 10 – GARANTIA DOS SERVIÇOS

O **Canal de Atendimento de 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 pelo Canal de Atendimento de Assistência.

## ITEM 11 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

a) O Usuário, Condutor Habitual ou Pessoa Usuária comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;

b) O Usuário, Condutor Habitual ou Pessoa Usuária 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 – MOTOR

Entende-se por Assistência Motor os serviços abaixo descritos disponibilizados ao Auto/Motocicleta Assistida, ao Condutor Habitual e, em algumas situações específicas, aos demais ocupantes do Auto/Motocicleta, que visam assistir e auxiliar na hipótese da ocorrência de determinados eventos, conforme previstos neste Regulamento de Assistência.

### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

**a) ACIDENTE:**

Entende-se por Acidente o evento com data caracterizada e específica, isolado e involuntário, decorrente da colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o Auto/Motocicleta Assistida e que impeça o mesmo de se deslocar por seus próprios meios.

**b) ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL:**

Entende-se por Assistência Emergencial, toda solicitação de reparo e atendimento ao Auto/Motocicleta Assistida, ao Usuário ou ao Condutor Habitual de caráter imediato.

**c) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário ou ao Condutor Habitual em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

**d) CARÊNCIA:**

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços de Assistência Motor.

**e) CONDUTOR HABITUAL:**

Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Auto/Motocicleta Assistida.

**f) FRANQUIA QUILOMÉTRICA:**

A quilometragem mínima exigida desde a Residência Habitual do Usuário, até o local da solicitação para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

**g) IMOBILIZAÇÃO TÉCNICA:**

Entende-se por imobilização técnica quando o Auto/Motocicleta Assistida não possuir condições técnicas de circular pelos próprios meios, e estiver impedido de assim fazê-lo, devido a conter no mínimo um farol queimado, vidro ou limpador de para-brisas quebrados.

**h) PANE:**



Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica do Auto/Motocicleta Assistida, reconhecidos pelo respectivo fabricante, que impeça o deslocamento do Auto/Motocicleta Assistida por seus próprios meios.

**i) PANE SECA:**

Quando o Auto/Motocicleta Assistida não puder circular devido à falta de combustível.

**j) RAIO:**

Entende-se por Raio, o limite dentro de um perímetro total, que irá de um ponto a outro, onde o Usuário ou o Condutor Habitual terá direito de utilizar os serviços descritos neste Regulamento de Assistência.

**k) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

O presente documento que discrimina os serviços de assistência – Motor, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

**l) 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.

**m) 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.

**n) AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA:**

Entende-se por Auto/Motocicleta Assistida:

- 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.

## **ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

A vigência dos serviços de assistência indicada neste Regulamento de Assistência será de 12 meses.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

### ITEM 3 – 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.

### ITEM 4 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos no **item 6** “Assistência Emergencial ao Auto/Motocicleta Assistida”, não haverá a estipulação de qualquer Franquia Quilométrica para os serviços descritos nos seguintes itens:

**6.1** - Socorro Mecânico e/ou Elétrico

**6.2** - Reboque

**6.3** - Chaveiro

**6.4** - Pane Seca

**6.5** - Troca de Pneu

### ITEM 5 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para os serviços de assistência ao Auto/Motocicleta Assistida previsto no **item 6** será destinado da seguinte forma:

Somente em território nacional para os serviços de:

**6.1** - Socorro mecânico e/ou Elétrico

**6.3** - Chaveiro

**6.4** - Pane Seca

**6.5** - Troca de Pneu

Em território nacional, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile para os serviços de:

**6.2** - Reboque

### ITEM 6 – DOS SERVIÇOS EMERGÊNCIAIS A SEREM PRESTADOS - AO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA

**Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário e do Condutor Habitual, conforme o caso, 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 CONDUTOR HABITUAL.**

#### **6.1 SOCORRO MECÂNICO E/OU ELÉTRICO**

Na ocorrência de Pane, a **MAPFRE Assistência** providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, se tecnicamente possível.

Este serviço contempla somente serviços simples e paliativos, possíveis de serem prestados no local, como por exemplo: troca de fusível ou conexão de bateria.

**Nota:** Será de exclusiva responsabilidade do Usuário e/ou do Condutor Habitual, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias para a efetivação dos serviços.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 6.2 REBOQUE

No caso em que o Auto/Motocicleta Assistida não puder circular e não for possível fazer seu reparo no próprio local por Pane, Acidente ou quando recuperado de roubo ou furto, a **MAPFRE Assistência** providenciará o reboque do Auto/Motocicleta Assistida até a oficina indicada pelo Usuário ou Condutor Habitual ou até a delegacia.

**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.

**Nota 2:** Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Usuário ou Condutor Habitual.

**Limite:** 03 (três) intervenções durante o período vigência do Regulamento de Assistência, limitado a 300 km (trezentos quilômetros) por intervenção, contemplando gastos com pedágios, balsas, etc.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 6.3 CHAVEIRO

Se o Auto/Motocicleta Assistida não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do Auto/Motocicleta Assistida ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, a **MAPFRE Assistência** enviará um chaveiro para as providências necessárias.

Este serviço estará disponível somente para Auto/Motocicleta que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do Auto/Motocicleta Assistida 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”** deste Regulamento de Assistência.

Está compreendida no escopo dos serviços de chaveiro previstos neste Regulamento de Assistência, a obtenção, quando necessária, de uma cópia da chave do Auto/Motocicleta Assistida, desde que utilize fechadura e chave tradicional.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, IGNIÇÃO, TRANÇAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES.**

#### **6.4 PANE SECA**

Na hipótese de Pane Seca, a **MAPFRE Assistência** providenciará o reboque do Auto/Motocicleta Assistida até o posto de abastecimento mais próximo.

**Nota 1:** O custo com o combustível será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 2:** O Usuário será o único responsável por eventuais multas que venha a sofrer em virtude da imobilização do Auto/Motocicleta Assistida por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção e no máximo 3 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### **6.5 TROCA DE PNEU**

No caso de impossibilidade de o Usuário ou Condutor Habitual conduzir o Auto/Motocicleta Assistida devido a problemas com pneu furado ou avariado, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente (“estepe”) do Auto/Motocicleta Assistida, desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca.

**Nota:** Serviço disponível apenas para Automóvel.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias 24, (vinte e quatro) horas por dia.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

**a) DESPESAS REFERENTE AO REPARO/TROCA DE CÂMARA, BICOS, RODAS E AQUISIÇÃO DE NOVO PNEU.**

### **ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS**

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

- I. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL;
- II. ASSISTÊNCIA AO AUTO/MOTOCICLETA DESTINADO AO TRANSPORTE PÚBLICO DE MERCADORIAS OU PASSAGEIROS (INCLUINDO, POR EXEMPLO, TÁXI OU SERVIÇOS ASSEMELHADOS REGULAMENTADOS);
- III. ASSISTÊNCIA AOS AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA DE ALUGUEL; O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;
- IV. A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- V. ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISSIONAL POR PARTE DO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL BEM COMO, A PARTICIPAÇÃO DO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA EM COMPETIÇÕES, APOSTAS OU PROVAS DE VELOCIDADE;
- VI. ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PANES REPETITIVAS QUE CARACTERIZAM MANIFESTA FALTA DE MANUTENÇÃO DO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA;

- VII. ASSISTÊNCIA AOS OCUPANTES DO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA, TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE EM CONSEQUÊNCIA DE "AUTO-STOP" (CARONA) E ÀQUELES QUE ULTRAPASSEM A CAPACIDADE NOMINAL DO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA;
- VIII. ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIO, CONDUTOR HABITUAL OU AO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA QUANDO EM TRÂNSITO POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO A VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;
- IX. ASSISTÊNCIA PARA AUTO/MOTOCICLETA DE ALUGUEL;
- X. REBOQUE PARA ALTERAÇÃO DE OFICINA E/OU REMOÇÃO QUANDO O AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA ESTIVER SENDO REPARADO DENTRO DE UMA OFICINA.

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

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA;
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ;
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE;
- IV. 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 DO CONDUTOR HABITUAL, 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 8 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário, Condutor Habitual ou 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 ou CNPJ do Usuário, conforme o caso, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

### **Canal de Atendimento de Assistência**

0800 771 8976

### **SAC**

0800 775 4545

## 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:

- d)** O Usuário ou Condutor Habitual comprovadamente, após a análise da **MAPFRE Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- e)** O Usuário ou Condutor Habitual 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.