

## 3641 MAPFRE SEGUROS PLANO I

### CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

#### ITEM 1 - DEFINIÇÕES

#### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

##### A) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o titular do bilhete de seguro Casa Protegida, desde que tenham residência habitual no Brasil.

##### B) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

##### C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado de assistência.

##### D) PROBLEMA EMERGENCIAL

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

##### E) EVENTO PREVISTO

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- A) Roubo ou furto qualificado;
- B) Incêndio / Raio e Explosão;
- C) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- D) Desmoronamento (parcial ou total);
- E) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- F) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- G) Impactos de veículos.

#### ITEM 2 - VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

**A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrito em cada serviço.**

### ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere à **“Assistência a Residência Assistida”** e **“Pessoa Usuária”**, não haverá qualquer franquia quilométrica com exceção da cobertura de **“Transferência de Móveis”** que se dará a partir de 100 km.

### ITEM 4 - 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:

**Chaveiro**

**Eletricista**

**Encanador**

**Transmissão de Mensagens Urgentes**

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 A RESIDÊNCIA

**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.**

#### **A) CHAVEIRO**

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da residência ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, a **Central de Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Assistida bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da residência e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva

troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

**Limite:** Problema Emergencial Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, 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.**

**B) ENCANADOR**

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques ou em caso da residência estiver alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Problema Emergencial Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- A) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA A QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- B) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- C) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC.**

**C) ELETRICISTA**

Em caso de problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência Assistida, a **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:**

**A) SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ELÉTRICA (EXEMPLO: TROCA DE CABOS/FIOS, ETC...).**

**D) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Em caso de evento previsto na Residência assistida, o usuário poderá solicitar a **Central de Assistência** o envio de mensagens para avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização.

**Limite:** Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

#### **ITEM 6 – 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 A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**
- B) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- C) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO.**

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

- D) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.**
- E) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.**
- F) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.**
- G) 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 OU DO CONDUTOR DO VEÍCULO ASSISTIDO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.**

#### **ITEM 7 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA**

A **Central de 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 pela Central de Atendimento.

## ITEM 8 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, Endereço da Residência Assistida, bem como o serviço de que necessita.

## ITEM 9 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Central de Assistência** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## ASSISTÊNCIA 24H – INFORMAÇÃO E CONCIERGE

### ITEM 1 – VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA

A vigência do certificado de assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

### ITEM 2 - FRANQUIA

No que se refere a **“Serviços de Concierge e Informação”** não haverá qualquer franquia quilométrica.

### ITEM 3 - ÂMBITO TERRITORIAL

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

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

- Hotéis;
- Roteiro em viagem;
- Espetáculos;
- Praias;
- Restaurantes;
- Farmácias;
- Documentação;
- Serviços Públicos de Emergências;
- Autorizadas de eletrodomésticos;
- Cotação de Veículos
- CNVR

Somente nas capitais em Território Nacional:

- Trânsito;
- Roteiro cultural;
- Caixas 24 Horas;
- Shopping e Lojas;
- Cinemas;
- Medicamentos;
- Posto de Vacinação;
- Floriculturas;
- Entregas.

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

- Vôos, Tempo de Duração e Escalas;
- Meteorologia;
- Fuso Horário;
- Bolsa de Valores;
- Cotação de Moedas, Taxas e Casas de Câmbio;
- Informações área médica;
- Cartão de Crédito;
- 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:

#### VIAGEM

##### a) TRÂNSITO

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

##### b) HOTÉIS

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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).

#### **c) VOOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS.**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente os horários de voos 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 **Central de Assistência** não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos e as informações referentes aos horários de voos serão fornecidas apenas no horário comercial.

#### **d) METEOROLOGIA**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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 **Central de Assistência** não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

#### **e) ROTEIRO CULTURAL**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos, museus da localidade solicitada.

#### **f) ROTEIRO DE VIAGEM**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá um descritivo via telefone de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e via de acesso à localização solicitada.

#### **g) FUSO HORÁRIO**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

#### **h) CAIXA 24 HORAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a endereços mais próximos de sua localidade, de caixas de banco 24 horas.



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

## **LAZER**

### **a) ESPETÁCULOS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente aos horários de espetáculos e informações sobre o procedimento para reserva e compra de ingressos.

### **b) PRAIAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

### **c) RESTAURANTES**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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.

**Nota1:** Será de responsabilidade do usuário o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

**Nota2:** A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Restaurante na data e horário solicitado.

### **d) SHOPPING E LOJAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

### **e) CINEMAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

## **FINANÇAS**

### **a) BOLSA DE VALORES**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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.

#### **b) COTAÇÃO DE MOEDAS, TAXAS E CASAS DE CÂMBIO.**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta, além de informações sobre casas de câmbio.

**Nota1:** 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.

**Nota2:** As cotações serão referentes às taxas comerciais.

#### **c) COTAÇÃO DE VEÍCULOS**

A **Central de Assistência** fornecerá à beneficiária da assistência informações referentes à cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados. A informação divulgada pela a **Central de Assistência** A será baseada na média de cotação de mercado, portanto, servirá, somente, para referência da beneficiária da assistência.

### **SAÚDE**

#### **a) FARMÁCIAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

#### **b) MEDICAMENTOS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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.

#### **c) POSTOS DE VACINAÇÃO**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos de sua localidade.

**Nota:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

#### **d) INFORMAÇÕES ÁREA MÉDICA**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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.

### **EMERGÊNCIA**

#### **a) DOCUMENTAÇÃO**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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.

#### **b) SERVIÇOS PÚBLICOS/EMERGÊNCIA**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central 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.

#### **c) CARTÃO DE CRÉDITO**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito, assim como o telefone para o contato com as respectivas administradoras dos cartões e bancos.

**Nota:** Não será de responsabilidade da a **Central de Assistência** à realização do bloqueio dos cartões e cheques.

#### **d) BLOQUEIO DE CELULAR**

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

**Nota1:** Não será de responsabilidade da a **Central de Assistência** à realização do bloqueio do aparelho de celular.

**Nota2:** Este serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pós e pré-pago.

#### **e) CNVR**

A **Central de Assistência** fornecerá à beneficiária da assistência o telefone de contato do CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados) para que possa cadastrar seu veículo no mesmo. A **Central de Assistência** não se responsabilizará pelo cadastramento.

### **COMODIDADE**

#### **a) FLORICULTURAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre endereços e horário de funcionamento de floriculturas.

## b) ENTREGAS

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

**Nota:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará pela não disponibilidade da realização do serviço por parte dessas empresas.

## c) AUTORIZADAS DE ELETRODOMÉSTICOS

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

### ITEM 5 – EXCLUSÕES GERAIS

**EXLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:**

- A) QUALQUER TIPO DE DESPESA PROVENIENTE DAS SOLICITAÇÕES DO USUÁRIO.**
- B) CONTRATAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.**
- C) A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA PELOS SERVIÇOS E PRODUTOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO.**

### ITEM 6 – COMUNICAÇÃO

Para a utilização deste serviço, o usuário deve contatar a Central de Atendimento para cadastrar todos os documentos vencíveis, informando seu Nome e CPF.

### ITEM 7 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Central de Assistência** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- A) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.**