

1. DEFINIÇÕES

1.1. Segurado: Pessoa elegível a utilização dos serviços descritos neste regulamento.

a) Para os serviços de Assistência à Pessoa, Residencial, Veículo, Bagagens e Objetos Pessoais, o segurado será o titular do seguro **MAPFRE** (quando a assistência estiver indicada no Bilhete) seu cônjuge e, desde que convivam com o segurado titular e sejam dependentes conforme a legislação do Imposto de Renda, também o pai, a mãe e seus filhos. **O Serviço de Faxineira, pertencente à Assistência à Residência será prestado exclusivamente ao segurado titular e seu cônjuge.**

c) Para os serviços de Assistência a Recolocação Profissional, o segurado será exclusivamente o titular do seguro **MAPFRE** (quando a assistência estiver indicada no Bilhete).

1.2. Residência Assistida: É o domicílio do segurado.

1.3. Eventos Cobertos na Residência Assistida: São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos do Segurado e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações: a) Roubo ou furto qualificado: caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida; b) Incêndio, Raio e Explosão; c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia; d) Desmoronamento; e) Vendaval, Granizo ou Fumaça; f) Alagamento: danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água); g) Impacto de veículos; h) Queda de aeronave.

1.4. Domicílio: É o local onde o Segurado estabelece residência habitual.

1.5. Veículo Assistido: É aquele de propriedade do Segurado titular, com até 10(dez) anos de fabricação, **desde que não seja destinado ao transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, com ou sem condutor, ou peso máximo autorizado superior a 3.500 kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha 04 (quatro) rodas.**

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência da Apólice de Seguro/Certificado Individual.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil e Exterior, de acordo com a indicação constante em cada serviço.

4. SERVIÇOS

Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do segurado, **respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço, a franquia e demais restrições aqui definidas.**

4.1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS

4.1.1. Envio de Familiar em Caso de Acidente do Usuário

Quando o período de hospitalização do **Usuário** for superior a 10 (dez) dias, e este estiver desacompanhado, a **Assistência 24 horas** poderá garantir o pagamento do transporte de ida e volta de um familiar do Usuário até o local de hospitalização.

Franquia: A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência habitual do Usuário.

Limite: Sem limite para transporte, passagem aérea ou rodoviária, para ida e volta até o local da hospitalização.

4.1.2. Estada de um Familiar em Caso de Acidente do Usuário

Quando o período de hospitalização do **Usuário** for superior a 10 (dez) dias, e este estiver desacompanhado, a **Assistência 24 horas** poderá garantir os gastos de estada de um familiar do **Usuário** no local de hospitalização.

Franquia: A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência habitual do Usuário.

Limite: Limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por diária, até um total de 3 (três) diárias.

4.1.3. Transmissão de Mensagens Urgentes

A **Assistência 24 horas** poderá garantir a transmissão de mensagens urgentes, por telefone, do **Usuário**, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às prestações previstas neste regulamento.

Franquia: A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência Habitual do **Usuário**.

Limite: Sem limite para transmissão de mensagens relacionadas ao acidente.

4.1.4. Orientação por perda de documentos

Quando em viagem, ocorrer à perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a **Assistência 24 horas** assessorará o **Usuário** no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários para o prosseguimento da viagem.

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO SE RESPONSABILIZA POR GASTOS OU CUSTOS LIGADOS À SUBSTITUIÇÃO DE DOCUMENTOS PESSOAIS, BILHETES AÉREOS, CARTÕES DE CRÉDITO ROUBADOS OU EXTRAVIADOS.

Limite: Sem limite de utilização.

4.1.5. Pré “check-in” Aéreo

Caso o **Usuário** queira antecipar seu “check-in”, a **Assistência 24 horas** colocará à disposição sua estrutura para realizar o procedimento junto à Companhia Aérea.

O Pré Check-in Aéreo está disponível de acordo com as regras abaixo:

Viagem Nacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma) hora e (trinta) minutos de antecedência ao

embarque.

Viagem Internacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

SERVIÇO DISPONÍVEL PARA VOOS DAS COMPANHIAS AÉREAS GOL, AVIANCA, TAM E AZUL, DESDE QUE RESPEITADAS AS REGRAS DEFINIDAS E DISPONIBILIDADE SISTÊMICA DA COMPANHIA ÁEREA.

4.1.6. Localização de bagagem

Caso a bagagem do **Usuário** seja extraviada durante o transporte, sob a responsabilidade da Companhia Aérea, a **Assistência 24 horas** fornecerá a orientação para sua localização.

Para utilizar este serviço, o **Usuário** deverá informar, à **Assistência 24 horas**, o número do PIR (Personal Irregularity Report / Formulário de Irregularidade), fornecido pela Companhia Aérea.

O prazo máximo para a busca da bagagem extraviada será de 30 (trinta) dias após a notificação à Assistência 24 horas.

Limite: Sem limite de utilização.

4.1.7. Informações sobre formalidade de embarque do menor ou idoso desacompanhado

Se o **Usuário** sofrer Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem, não possuir condições físicas, e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a **Assistência 24 horas** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado.

Limite: Sem limite para a utilização.

1. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) **Serviços contratados diretamente pelo Usuário;**
- b) **Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso do Usuário;**
- c) **Despesas superiores aos serviços prestados pela ASSISTÊNCIA, contratadas diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização;**
- d) **Atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causados por má-fé;**
- e) **Todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Usuário;**

4.2. RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL

A Assistência à Recolocação Profissional abrange os serviços previstos neste item, que serão prestados conforme descrição abaixo, ao segurado titular que seja profissional sob o regime de contratação pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, que tenha sido demitido sem justa causa, respeitadas as demais disposições deste Regulamento.

Todos os serviços serão realizados através da utilização da WEB/Internet. Será de responsabilidade do Segurado a criação de endereço eletrônico (*e-mail*) para utilização desse serviço, através de provedores de Internet gratuitos ou não, à sua livre escolha, sendo também de responsabilidade do Segurado informar seu *e-mail* à Assistência 24 horas, para que os serviços sejam prestados.

A Assistência 24 horas disponibilizará uma senha de acesso ao *site* indicado por ela ao Segurado no seu primeiro acesso, sendo de responsabilidade do mesmo o preenchimento de seus dados curriculares e carta redigida pelo próprio Segurado para utilização dos serviços oferecidos.

A disponibilização dos serviços descritos abaixo pela Assistência 24 horas não garante a recolocação profissional do Segurado.

- a) Colocação dos dados curriculares do segurado por 03 (três) meses no *site* da empresa de consultoria, que possui acesso a vagas de emprego em todo o território nacional;
- b) Aviso via *e-mail* de novas vagas correspondentes ao perfil do segurado;

- c) Envio dos dados curriculares, via *e-mail* para as vagas selecionadas pelo segurado;
- d) Consultor virtual para orientação e esclarecimentos do segurado.

Âmbito Territorial: Brasil

O Segurado que na data de início de vigência da apólice não possuir vínculo empregatício com carteira assinada, não poderá utilizar o serviço de recolocação profissional.

4.3. ASSISTÊNCIA A VEÍCULO

Reboque ou Transporte do Veículo Assistido

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular por pane, a **Assistência 24 horas** custeará os gastos com reboque ou transporte do veículo assistido até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha do Segurado.

Quando for possível realizar o reparo do veículo no local em que ocorreu a pane, a Assistência 24 horas enviará um prestador para realizar o serviço de mão de obra, obedecendo ao limite estabelecido, excluídas as despesas com substituição de peças.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos) reais por evento, limitado a 03 (três) utilizações por ano.

Âmbito territorial: Brasil, República Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.

4.4. ASSISTÊNCIA RESIDÊNCIAL

4.4.1. Hidráulica

A **Assistência 24 horas** enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que cause ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais.

Estão excluídos deste serviço: a) reparo definitivo; b) serviços de alvenaria; c) qualquer serviço de desobstrução; d) reparo de torneiras; e) reservatórios subterrâneos; f) aquecedores; g) caixa d'água; h) bombas hidráulicas; i) desentupimento de banheiros ou sifões; j) reparação de goteiras por má impermeabilização; e k) proteção das paredes externas do imóvel.

Limite: R\$ 100,00 (cem) reais, limitado à 01(uma) utilização por ano.

Âmbito territorial: Brasil.

4.4.2. Envio de Chaveiro em Caso de Perda ou Roubo das Chaves

Em caso de perda ou roubo de chaves em que o Segurado não possa entrar na Residência Assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a **Assistência 24 horas** enviará um chaveiro até o domicílio do Segurado para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas e guardaroupas da Residência Assistida.

Limite: até R\$ 80,00 (oitenta) reais por intervenção, limitado a 02 (duas) utilizações por ano.

Âmbito territorial: Brasil

4.4.3. Envio de Chaveiro em Caso de Arrombamento de Portas e Janelas

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum, com danificação da(s) fechadura(s), a **Assistência 24 horas** custeará os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas, guardaroupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) utilização por ano.

Âmbito territorial: Brasil

4.4.4. Serviço de Faxineira

Em caso de hospitalização por acidente com o Segurado titular do seguro ou seu cônjuge, prescrita por médico e decorrente de **Eventos Cobertos na Residência Assistida**, sempre que o período de hospitalização for superior a 7 (sete) dias, a **Assistência 24 horas** custeará as despesas com uma faxineira.

Limite: 10 (dez) dias, com máximo de R\$ 50,00 (cinquenta) reais por dia, limitada a uma utilização por ano.

Âmbito territorial: Brasil

5. EXCLUSÃO

5.1. Além das exclusões já informadas neste Regulamento, não estão cobertos por estes serviços: a) Serviços solicitados diretamente a qualquer prestador de serviço que não seja por intermédio da Assistência 24 horas; b) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; c) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz; d) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade; e) 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.; f) Ação ou omissão de má fé do Segurado; g) Despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia; h) Atos criminosos ou dolosos praticados pelo Segurado.

5.2. Além dos riscos mencionados acima, estão expressamente excluídos dos serviços de Recolocação Profissional: a) Pedido de demissão voluntária do trabalho pelo Segurado; b) demissão por justa causa do Segurado; c) Adesão, pelo Segurado, a programas de demissão voluntária de seu empregador ou aposentadoria por tempo de serviço (facultativa ou compulsória) do Segurado; d) Abandono de emprego;

5.3. Além dos riscos mencionados no item 5.1., estão expressamente excluídos da Assistência à Veículo: a) práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do Segurado, bem como, a participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade; b) panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido; c) carona transportado gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade

nominal do Veículo Assistido; d) **Assistência ao Segurado ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.**

5.4. Além dos riscos mencionados no item 5.1., estão expressamente excluídos da Assistência à Pessoas: a) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

5.5. Além dos riscos mencionados no item 5.1., estão expressamente excluídos da Assistência Residencial: a) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Segurado; b) Estabelecimentos de uso misto para fins comerciais e residências, seja pelo segurado ou por terceiros; c) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.

6. COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone 4002 7196 (capitais e cidades metropolitanas) 0800 775 7196 (demais Localidades) ou 55 11 4689-5672 (exterior), informando seu nome e número do CPF, número da apólice, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Por intermédio de chamada telefônica o Segurado autoriza expressamente a Assistência 24 horas para que sejam anotadas e registradas as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste regulamento.

Serão solicitados os seguintes documentos para utilização dos serviços de **Recolocação Profissional**: a) Cópia da Carteira de Trabalho e

Previdência Social – CTPS, comprovando permanência do Segurado no último emprego pelo período mínimo de 6 meses; b) Cópia do Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho e c) Cópia das guias de recolhimento do INSS, referentes ao período do contrato de trabalho.

7. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Assistência 24 horas cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento, nas seguintes situações: a) Se o Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; b) o Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.