

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Empresa Assistida:** A Empresa Assistida designada no contrato de seguro, por meio de seus representantes legais, situado conforme endereço informado no mesmo contrato.

**1.2. Usuário:** O Estipulante designado no contrato de seguro, por meio de seus representantes legais e funcionários, situados conforme endereço informado no mesmo contrato.

**1.3. Pessoa Usuária:** Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário, os funcionários da Empresa Assistida, desde que, devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

**1.4. 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.

**1.5. Evento Previsto:** São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários, que provoquem danos materiais na Empresa Assistida, decorrentes exclusivamente das seguintes situações:

- ✓ Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Empresa Assistida);
- ✓ Incêndio/Raio e Explosão;
- ✓ Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- ✓ Desmoronamento;
- ✓ Vendaval/Granizo/Fumaça;
- ✓ Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- ✓ Impacto de veículos.

## 2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do contrato de seguro.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os **Serviços Emergenciais a Empresa Assistida** será definido da seguinte forma:

**Somente em Território Nacional para os serviços de:**

- 4.1.1 Chaveiro;
- 4.1.2 Eletricista;
- 4.1.3 Encanador;
- 4.1.4 Vidraceiro;
- 4.1.5 Serviço de Limpeza;
- 4.1.6 Serviço de Vigia;
- 4.1.9 Cobertura Provisória de Telhados;
- 4.1.10 Transmissão de Mensagens Urgentes.

**Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:**

- 4.1.7 Transferência de móveis;
- 4.1.8 Guarda de móveis;
- 4.1.12 Reparo em Linha Branca;
- 4.1.13 Reparo em Linha Marrom.

**Somente nas cidades de São Paulo e Grande São Paulo (Santo André, São Caetano do Sul, São Bernardo, Diadema, Osasco) - SP, Campinas-SP, Curitiba-PR, Rio de Janeiro RJ, Porto Alegre-RS, Brasília-DF e Recife - PE:**

- 4.1.11 Escritório Virtual.

**Somente nas cidades de São Paulo, Guarulhos-SP, Barueri-SP, Osasco-SP, Santo André-SP, São Bernardo do Campo-SP e São Caetano do Sul-SP:**

- 4.1.14 Serviço de Courier.

O Âmbito de atendimento para os **Serviços de Conveniência a Empresa Assistida** será somente em Território Nacional para os serviços de:

- 4.2.1 Indicação de Profissionais;
- 4.2.2 Reparo de Telefonia;
- 4.2.3 Reparos em Bebedouros.

O Âmbito de atendimento para o **Serviço de Assistência Emergencial a Pessoa** será

somente em Território Nacional para o serviço de:

#### 4.3.1. Retorno Antecipado do Usuário

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

## 4. SERVIÇOS

O Serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia da Empresa Assistida, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço, horário de atendimento e demais restrições definidas neste regulamento.

Caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitado a realização dos serviços descritos neste regulamento, a Empresa Assistida poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência.

A Empresa Assistida será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste regulamento para cada Serviço coberto.

O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, **EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

### 4.1 SERVIÇO EMERGENCIAL

#### 4.1.1. Chaveiro

A **Central de Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões, no caso perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da Empresa Assistida ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Empresa Assistida.

Estão cobertas as despesas com o envio do chaveiro e, quando necessário, a confecção de

uma cópia da chave, desde que a mesma seja de modelo simples.

**Nota:** Serão de responsabilidade da Empresa Assistida, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem necessárias 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: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: 24 horas**

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, trancas que se encontram danificadas.
- ✓ Despesas com cópias adicionais das chaves.
- ✓ Fechaduras keso ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitirem abertura pelos métodos convencionais. Este serviço é realizado somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica;
- ✓ Fechaduras de portas internas, armários e janelas da Empresa Assistida, bem como despesa com material.

#### 4.1.2. Eletricista

A **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional no caso de 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 em caso de um curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão da Empresa Assistida ou na falta de energia.

**Nota:** Serão de responsabilidade da Empresa Assistida, 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\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: 24 horas.**

#### **4.1.3. Encanador**

A **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações 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 em caso de alagamento ou risco de alagamento na Empresa Assistida, e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

**Nota:** Serão de responsabilidade da Empresa Assistida, 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\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: 24 horas.**

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Tubulações de esgoto e caixas de gordura a que venham acarretar alagamento na Empresa Assistida;
- ✓ Inundação, enchentes ou eventos da natureza;

- ✓ Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc.

#### **4.1.4 Vidraceiro**

A **Central de Assistência** se responsabilizará pelo envio de um profissional, em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da Empresa Assistida para a avaliação do dano, e se necessário realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o reparo emergencial.

**Nota:** Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do local.

**Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: De segunda a sexta das 9h às 18h e aos sábados das 09h até 13h, exceto domingos e feriados.**

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que façam parte do imóvel, mas que não comprometa a segurança do imóvel;
- ✓ Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da Empresa Assistida.

#### **4.1.5. Serviço de Limpeza**

A **Central de Assistência** enviará um profissional para limpeza da Empresa Assistida, em razão de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante.

**Nota 1:** Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a

retirada de sujeiras ou vestígios do evento danoso.

**Nota 2:** Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade da Empresa Assistida, bem como os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com materiais.

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

**Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 09h às 18h e aos sábados das 09h até 13h, exceto domingos e feriados.**

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ atos de vandalismo;
- ✓ invasão, arrombamento;
- ✓ limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos;
- ✓ serviços de faxina;
- ✓ limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o fato ocorrido.

#### 4.1.6. Serviço de Vigia

A **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um vigia, sendo que este não estará munido de nenhum tipo de armamento, caso a Empresa Assistida esteja vulnerável em consequência de Evento Previsto que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso.

**Nota 1:** O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso à toalete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

**Nota 2:** A Empresa Assistida deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 03 (três) horas.

O vigia ficará no local pelo período mínimo de 03 (três) horas.

**Limites: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: 24 horas.**

#### 4.1.7. Transferência de Móveis

Caso os Colaboradores estejam impossibilitados de usar as dependências da Empresa Assistida após a ocorrência de um Evento Previsto, e for necessária a retirada de seus móveis por razões de segurança, a **Central de Assistência** poderá realizar a retirada destes e o seu transporte até o local especificado pela Empresa Assistida, e posteriormente providenciará o seu retorno desde que previamente solicitado e agendado pelo Empresa Assistida.

**Nota 1:** A Empresa Assistida poderá acionar esse serviço até 30 dias corridos após a ocorrência do evento previsto.

**Nota 2:** A **Central de Assistência** poderá ser acionada se o local indicado pela Empresa Assistida estiver dentro em um raio de até de 100 km (cem quilômetros) de distância da empresa.

**Limites: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: De segunda a sexta das 9h às 18h e aos sábados das 09h até 13h, exceto domingos e feriados.**

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Montagem e desmontagem de móveis embutidos, sob medida, móveis novos ou desmontados por terceiros, fixações em parede, instalações elétricas ou instalações e manuseio de micros, impressoras e cartuchos;
- ✓ Transferência de móveis por içamento e andaime.

#### 4.1.8. Guarda de Móveis

Caso a Empresa Assistida não possua local disponível para guarda dos móveis devido um Evento Previsto na empresa, a **Central de Assistência** fornecerá uma empresa especializada em guarda de móveis por um período máximo de até 07 (sete) dias corridos.

**Limites: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para guarda de móveis, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência do contrato seguro.**

**Horário de Atendimento: De segunda a sexta das 9h às 18h e aos sábados das 09h até 13h, exceto feriados.**

#### 4.1.9 Cobertura Provisória de Telhados

No caso de ocorrência de Evento Previsto, que provoque o destelhamento da empresa e seja necessária a cobertura provisória do telhado, a **Central de Assistência** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado para proteger provisoriamente o interior da empresa.

**Nota:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade exclusiva da Empresa Assistida.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva da Empresa Assistida.

**Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: 24 horas**

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

- ✓ Realização de reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de

sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

#### 4.1.10. Transmissão de Mensagens Urgentes

Em caso de eventos relacionados com a Empresa Assistida, a Central de Assistência enviará mensagens para avisar a empresa sobre o estado de saúde e localização da Pessoa Usuária.

**Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

#### 4.1.11. Escritório Virtual

Caso ocorra algum evento que impossibilite o funcionamento da Empresa Assistida a **Central de Assistência** disponibilizará uma infraestrutura para manutenção do negócio, com os seguintes itens:

- ✓ Estação de Trabalho com telefone e computador;
- ✓ Central de Fax (envio e recebimento);
- ✓ Atendimento Telefônico (anotação e transmissão de recados/ atendimento ao cliente);
- ✓ Sala de Reunião;
- ✓ Sala de Treinamento;
- ✓ Secretária;
- ✓ Recepcionista;
- ✓ Office Boy / Courier.

**Limite: Até R\$ 600,00 (Seiscentos reais) por até 10 dias, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: 24 horas.**

#### 4.1.12. Reparo de Linha Branca

Em caso de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos dos aparelhos especificados a seguir, que guarnecem a Empresa Assistida, a **Central de Assistência** enviará um profissional para o seu conserto.

- ✓ Geladeiras;
- ✓ Freezer;
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas;
- ✓ Tanquinhos;
- ✓ Máquinas de Secar Roupas;
- ✓ Máquinas de Lavar Louças;

- ✓ Frigobar;
- ✓ Forno de Microondas;
- ✓ Fornos Convencionais;
- ✓ Fornos Elétricos;
- ✓ Fogões;
- ✓ Depuradores/Exaustores de Ar;
- ✓ Cooktops;
- ✓ Ar Condicionado.

**Nota:** Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade da Empresa Assistida. A aquisição das peças é de responsabilidade da Empresa Assistida.

**Limites: Até R\$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 2 intervenções por ano de vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: De segunda a sexta das 9h às 18h e aos sábados das 09h até 13h, exceto domingos e feriados.**

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- ✓ Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- ✓ Este serviço não inclui revisão geral e limpeza do equipamento;
- ✓ Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 seis (seis anos) de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho;
- ✓ A assistência não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

#### 4.1.13. Reparo de Linha Marrom

Em caso de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos dos aparelhos especificados a seguir, que guarnecem a Empresa Assistida, a **Central de Assistência** enviará um profissional para o seu conserto.

- ✓ Televisão;
- ✓ Aparelho de Som;

- ✓ Aparelho de DVD/Blue Ray;
- ✓ Aparelho de Telefones fixos;
- ✓ Home Theater.

**Nota:** Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade da Empresa Assistida. A aquisição das peças é de responsabilidade da Empresa Assistida.

**Limites: Até R\$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 2 intervenções por ano de vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: De segunda a sexta das 9h às 18h e aos sábados das 09h até 13h, exceto Domingos e feriados.**

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- ✓ Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- ✓ Este serviço não inclui revisão geral e limpeza do equipamento;
- ✓ Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 seis (seis anos) de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho;

A assistência não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

#### 4.1.14. Serviço de Courier

Na ocorrência de Evento Previsto que afetem as áreas comuns da Empresa Assistida, a **Central de Assistência** providenciará o serviço de Courier, para levar e buscar documentos de acordo com a disponibilidade local, desde que o serviço seja utilizado na mesma cidade onde a Empresa Assistida está localizada respeitando as informações de âmbitos.

**Limite: Até 02 (duas) utilizações por vigência do contrato de seguro, limitado a R\$100,00 (cem reais) por evento.**

**Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira das 08h até 20h, exceto sábados,**

**domingos e feriados. Com agendamento prévio de 04 horas de antecedência.**

## **4.2 SERVIÇO CONVENIÊNCIA**

### **4.2.1 Indicação de Profissionais**

A **Central de Assistência** fornecerá números de telefones úteis quando solicitado pelo Usuário sobre:

- ✓ 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

A **Central de Assistência** fornecerá exclusivamente indicações de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos, desde que se refiram as seguintes especialidades:

- ✓ Encanador;
- ✓ Eletricista;

- ✓ Chaveiro;
- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Desentupidor;
- ✓ Dedetizadoras;
- ✓ Lavanderia;
- ✓ Limpeza e Serviços Gerais como:
  - Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica);
  - Instalação de varões de cortina, chuveiro, torneira, luminárias;
  - Instalação de ganchos ou parafusos para redes, vasos e bicicletas;
  - Instalação de linha telefônica (entre cômodos);
  - Instalação de ventilador de teto;
  - Instalação de tomadas, interruptores e extensões;
  - Instalação de ar-condicionado;
  - Fixação de prateleira, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TV's e fornos de micro-ondas,
  - Itens de utensílio e itens de decoração;
  - Limpeza de caixa d'água;
  - Padronização de tomadas;
  - Lubrificação de fechaduras e dobradiças.

**Nota:** A Empresa Assistida será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

**Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

### **4.2.2. Reparo de Telefonia**

A **Central de Assistência**, quando solicitada, garantirá mão de obra especializada para reparos por distúrbios na linha telefônica ocasionados por Evento Previsto, mau contato ou ruptura de instalação, desde que seja confirmado que o problema seja de origem interna e não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

**Limite: Até R\$100,00 (cem reais), limitada a 2 intervenções por vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-Feira das 9h às 18h, exceto sábados, domingos e feriados.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- ✓ Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

**Nota:** Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

**4.2.3. Reparo em Bebedouros**

A **Central de Assistência** garante mão-de-obra necessária para reparo em bebedouros.

**Nota:** A **Central de Assistência** não será responsável pela qualidade da água fornecida pelo bebedouro, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo.

**Limite: R\$100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-Feira das 9h às 18h, exceto sábados, domingos e feriados.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- ✓ Equipamentos fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- ✓ Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

**Nota:** Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

**4.3 SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL A PESSOA**

**4.3.1. Retorno Antecipado do Usuário**

Na ocorrência de Evento Previsto na Empresa Assistida, tornando-a inabitável ou com grave risco de maiores danos a **Central de Assistência**, providenciará o transporte do seu representante até a Empresa Assistida.

Esse serviço estará disponível na ocorrência de Evento Previsto, em que seja necessária a intervenção da **Central de Assistência** e o Usuário esteja em viagem no Brasil.

**Limite: Passagem aérea ou terrestre de classe econômica em linha regular, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**5. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

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

Se, após o agendamento e envio do serviço, o(s) representante(s) da Empresa Assistida não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Assistência, o atendimento será considerado como serviço executado.

A **Central de Assistência** não efetuará a prestação dos serviços quando estiver impossibilitada por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou por situações alheias a sua vontade.

Para a liberação do serviço em caso de decorrente a Evento Previsto, a Empresa Assistida deverá encaminhar para Central de Assistência uma cópia do boletim de



ocorrência com a descrição detalhada do fato ocorrido para a comprovação do evento.

## 6. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste Regulamento, não serão realizadas as seguintes prestações:

- ✓ **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- ✓ **Atos criminosos ou dolosos praticados pelo(s) representante(s) da Empresa Assistida;**
- ✓ **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência;**
- ✓ **Estabelecimentos de uso misto para fins comerciais e residenciais, seja pela Empresa Assistida ou por terceiros;**
- ✓ **Serviços providenciados diretamente pela Empresa Assistida;**
- ✓ **Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;**
- ✓ **Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de acidentes radioativos ou atômicos;**
- ✓ **Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- ✓ **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção da Empresa Assistida;**
- ✓ **Eventos ou consequências causadas por dolo do(s) representante(s) da Empresa Assistida;**
- ✓ **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- ✓ **Evento Previsto e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios,**

**córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**

- ✓ **Atos praticados por ação ou omissão do(s) representante(s) da Empresa Assistida, causadas por má fé.**

## 7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o(s) representante(s) da Empresa Assistida deverá contatar a **Central de Assistência** pelo telefone, informando seu nome completo, CPF/CNPJ ou número do contrato de seguro.

## 8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência S.A. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

## 9. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- ✓ **Se o(s) representante(s) da Empresa Assistida e/ou Usuário causar(em) ou provocar(em) intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;**
- ✓ **o(s) representante(s) da Empresa Assistida e/ou Usuário omitir(em) informações ou fornecer(em) intencionalmente informações falsas;**
- ✓ **Se o contrato de seguro for cancelado.**