

CONDIÇÕES DO PLANO DE ASSISTÊNCIA “PLUS”

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de Seguro Residencial da MAPFRE seguros.

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) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

D) EVENTOS COBERTOS:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / 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.

ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas às condições do artigo 1 e observadas às exclusões deste contrato.

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da Apólice de Seguro Residencial, do qual é adicional.

ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços relativos à Residência Assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A) CHAVEIRO

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para atendimento nas fechaduras de portas e janelas, internas e externas, no que tange a instalação de chaves tetra, troca de segredo da fechadura, confecção de chave devido a ocorrência de perda ou esquecimento, quebra de chaves, emperramento da mesma dentro da fechadura, roubo ou furto da residência segurada. No caso de dano da fechadura será coberta a substituição da peça.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Estão excluídos deste serviço as fechaduras de portas de móveis, utensílios domésticos e decoração.

B) HIDRÁULICO

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para reparação em caso de vazamento em tubulações, ou defeito de funcionamento em caixa acoplada, torneiras, sifões, bóia de caixas d'água, registros e válvulas. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Ficam excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

Nota 2: A Seguradora não assumirá custos de reparos definitivos, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

C) ELETRICISTA

A Seguradora se encarregará do envio do profissional para o restabelecimento de energia elétrica em caso de falta de energia da residência segurada devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas, sempre que o estado das instalações o permita, além de instalação de chuveiros, torneiras elétricas e troca de resistências.

O profissional enviado também será responsável por retirar as peças (chuveiros, torneiras elétricas e resistências) para a instalação das novas peças e sua respectiva fiação terminal. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Os custos ou qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

D) VIDRACEIRO

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para reparo emergencial e/ou substituição da peça danificada, em caso de ruptura de vidros de portas e janelas, internas ou externas da residência segurada.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Estão excluídos deste serviço os vidros de portas de móveis, utensílios domésticos e decoração.

E) DESENTUPIMENTO

Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações da residência segurada, a Seguradora se encarregará do envio de profissional para efetuar o serviço de desentupimento, incluindo os serviços relativos a esgotos, caixas de gordura, pias, sifões, ralos e vasos sanitários. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio de profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Ficam excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

F) CONserto DE APARELHOS LINHA BRANCA

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para reparo de aparelhos danificados. Os serviços serão prestados em horário comercial para seguintes tipos de eletrodomésticos:

- ✓ Geladeiras
- ✓ Freezer
- ✓ Frigobar
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas e Tanquinhos
- ✓ Máquinas de Secar Roupas
- ✓ Maquinas de Lavar Louças
- ✓ Fornos de Microondas, Fornos Elétricos, Fornos Convencionais (à gás)
- ✓ Fogões e Cooktops
- ✓ Depuradores e Exaustores de Ar.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Estão excluídos os serviços solicitados para:

- A. O reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item;
- B. Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- C. Produtos importados que não possuem assistência técnica no Brasil.

Nota 2: Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

Nota 3: A aquisição das peças será de responsabilidade do usuário.

G) ASSISTÊNCIA EM ANTENAS

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a execução da fixação ou retirada da antena, bem como a passagem de cabos e extensões nos cômodos da residência segurada.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do usuário.

Nota 2: A realização dos serviços será feita dentro do horário comercial.

Nota 3: Não será fornecido o serviço de fixação ou retirada de antena de TV a cabo e/ou paga.

Nota 4 : Serviço excluído para apartamentos

H) INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO E VEDANTE/RODO PARA PORTA DE ENTRADA (BARRADO) E LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a instalação de olho mágico em portas de madeira, de acordo com o local indicado pelo usuário, bem como a instalação do vedante/rodo na porta de entrada, além da execução de lubrificação de fechaduras e dobradiças com grafite ou produtos adequados.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Os custos dos materiais, tais como o próprio olho mágico, vedante/rodo, serão de responsabilidade do usuário.

I) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a cobertura provisória da residência assistida em decorrência de eventos cobertos para proteger o interior da residência segurada.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forros e beirais.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

Nota : Serviço excluído para apartamentos

J) SERVIÇO DE VIGIA

A Seguradora providenciará os serviços de um vigia (não armado) na residência segurada que se apresentar vulnerável que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior.

Nota: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como por exemplo, toailete e cobertura.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota : Serviço excluído para apartamentos

K) INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Para os serviços não amparados pelas demais assistências a Seguradora indicará e enviará à residência segurada, profissionais que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pela pessoa usuária, realizarão o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Desentupidor
- Limpeza de telhados
- Reparo/Manutenção em Ar Condicionado
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini-parabólica)

Nota 1: A Pessoa Usuária responsabilizar-se-a pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Nota 2: A Seguradora 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 Seguradora.

Abaixo segue a tabela de preços referenciais para a indicação de profissionais especificada por serviços oferecidos com custos fechados por hora trabalhada e por região de atendimento.

Importante: A tabela abaixo de preços referenciais para a indicação de profissionais terá vigência de 15.05.2013 a 15.05.2014.

Serviços	Tipo	Região Norte		Região Nordeste		Região Centro-Oeste	
		Capital	Interior	Capital	Interior	Capital	Interior
Orçamento após avaliação "in loco"							
Alvenaria (1)							
Desentupimento Ramal	Ponto	150,00	165,00	130,00	155,00	130,00	165,00
Desentupimento Rede	Metro	32,00	36,00	30,00	33,00	30,00	36,00
Eletricista	Hora	70,00	80,00	60,00	75,00	60,00	80,00
Encanador	Hora	70,00	80,00	60,00	75,00	60,00	80,00
Instalação de Luminária	Unidade	100,00	115,00	100,00	110,00	90,00	105,00
Instalação de objetos (2)	Hora	75,00	85,00	65,00	80,00	60,00	85,00
Instalação de ventilador de teto	Unidade	175,00	185,00	150,00	175,00	150,00	185,00
Instalações Elétricas (3)	Hora	75,00	85,00	70,00	80,00	70,00	85,00
Instalações Hidráulicas (4)	Hora	75,00	85,00	70,00	80,00	70,00	85,00
Limpeza de Caixa D'água - até 2500 litros	Unidade	110,00	130,00	100,00	110,00	100,00	110,00
- até 3000 litros	Unidade	160,00	180,00	150,00	160,00	150,00	160,00
- até 4000 litros	Unidade	210,00	230,00	200,00	210,00	200,00	210,00
- até 5000 litros	Unidade	260,00	280,00	250,00	260,00	250,00	260,00
Limpeza de Calhas	Metro	25,00	30,00	20,00	25,00	20,00	27,00
Revisão Elétrica/Hidráulica (5)	Hora	70,00	80,00	60,00	75,00	60,00	80,00

Serviços	Tipo	Região Sudeste		Região Sul	
		Capital	Interior	Capital	Interior
Orçamento após avaliação "in loco"					
Alvenaria (1)					
Desentupimento Ramal	Ponto	150,00	150,00	150,00	160,00
Desentupimento Rede	Metro	27,00	30,00	27,00	33,00
Eletricista	Hora	60,00	70,00	60,00	80,00
Encanador	Hora	60,00	70,00	60,00	80,00
Instalação de Luminária	Unidade	85,00	90,00	85,00	105,00
Instalação de objetos (2)	Hora	65,00	75,00	65,00	80,00
Instalação de ventilador de teto	Unidade	150,00	170,00	150,00	180,00
Instalações Elétricas (3)	Hora	70,00	75,00	70,00	82,00
Instalações Hidráulicas (4)	Hora	70,00	75,00	70,00	82,00
Limpeza de Caixa D'água - até 2500 litros	Unidade	100,00	120,00	100,00	130,00
- até 3000 litros	Unidade	150,00	170,00	150,00	180,00
- até 4000 litros	Unidade	200,00	220,00	200,00	230,00
- até 5000 litros	Unidade	250,00	270,00	250,00	280,00
Limpeza de Calhas	Metro	20,00	25,00	22,00	27,00
Revisão Elétrica/Hidráulica (5)	Hora	60,00	70,00	60,00	80,00

- (1) Alvenaria - Serviços de Pedreiro, Carpinteiro, Marceneiro e Pintor;
- (2) Instalações de Objetos - Instalação de Prateleiras, Quadros, Persianas, Cortinas, Varal de Teto;
- (3) Instalações Elétricas - Instalações de Tomada, Interruptor, Disjuntor, Reator, Chuveiro, Torneira elétrica e extensões;
- (4) Instalações Hidráulicas - Instalação de Sifão, Torneiras Simples, Registro, Válvula de Descarga e Caixa Acoplada;
- (5) Revisão Elétrica e Hidráulica - Revisão superficial sem a necessidade de equipamento de detecção eletrônica

ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da Seguradora, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- 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) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- 3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.**

ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Residencial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica o Usuário autoriza expressamente a Seguradora para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

ARTIGO 6 – OBRIGAÇÕES GERAIS DA PESSOA USUÁRIA

- a) Pessoa Usuária deverá envidar esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência;
- b) Pessoa Usuária deverá cooperar com a Seguradora a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive através do envio à central de atendimento de documentos e recibos originais, as custas da mesma, para o cumprimento das formalidades necessárias;
- c) Qualquer queixa no que se refira a serviço de assistência prestado pela Seguradora, deverá ser submetida a esta dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência desse evento.

ARTIGO 7 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela Seguradora e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Seguradora não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, a Seguradora estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a Seguradora reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicadas nas cláusulas deste anexo.

ARTIGO 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Seguradora se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A Pessoa Usuária omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.