

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Usuário:** O Estipulante designado na Apólice Coletiva do Seguro, por meio de seus representantes legais e funcionários, situados conforme endereço informado no contrato de Seguros.

## 2. VIGÊNCIA

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

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

## 4. SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do **Usuário**, **respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, o âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.**

**O Usuário 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.**

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

**O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, motivo pelo qual NÃO HAVERÁ REEMBOLSO de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pelo Usuário.**

A **Central de Assistência** disponibilizará, mediante a solicitação do **Usuário** por meio da Central de Atendimento da **Central de Assistência** descrita no item 7 (sete) deste regulamento, um profissional que realizará a inspeção e os serviços cobertos nas dependências do **Usuário**.

**Limite:** O Usuário terá direito a escolha de até 05 (cinco) serviços, dentre os abaixo relacionados, que serão prestados no mesmo dia e em uma única intervenção, limitado ao valor total máximo de R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por vigência do contrato de seguro.

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta-Feira das 09h às 18h e aos sábados das 08h até 12h, exceto Domingos e feriados.

**Caso o Usuário opte por não realizar alguns destes serviços no dia da inspeção, o mesmo não terá direito a estes serviços em outra ocasião.**

Os itens a serem inspecionados poderão ser:

### 4.1. Limpeza de Ar Condicionado

Envio do profissional para realizar a limpeza de filtros e frontal do ar condicionado para aparelhos compactos e mini Split, desde que **não seja necessária a remoção do aparelho para a prestação do serviço.**

**Nota1:** Somente serão realizados atendimentos para imóveis com até 3,5 (três metros e meio) de altura.

### 4.2. Lubrificação e Limpeza de Porta de Aço Comercial

Será realizada a execução de lubrificação e limpeza de portas de aço com grafite ou produtos adequados de acordo com os locais indicados pelo Usuário.

### 4.3. Troca de Soleira

Envio do profissional para remover e instalar novas soleiras.

### 4.4. Instalação de Fechadura Tetra

Envio do profissional para realizar a instalação de fechadura tetra em portas de ferro, de madeira e de aço comercial, sendo necessária uma visita inicial para avaliação preliminar dos locais selecionados para as instalações das fechaduras (medida, modelo, etc.).

### 4.5. Lubrificação de Dobradiças e Fechaduras

Envio do profissional para realizar a lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados.

#### **4.6. Fixação de Antenas**

Envio do profissional para realizar a fixação ou remoção da antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário.

**Nota:** Somente serão realizados atendimentos para imóveis com até 3,5 (três metros e meio) de altura.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do Usuário;
- b) Substituição de peças da antena;

#### **4.7. Instalação de Olho Mágico**

Envio do profissional para realizar a instalação de Olho Mágico em portas de madeira, de acordo com o local indicado pelo **Usuário**.

#### **4.8. Instalação de tomadas, Interruptores e Extensões Elétricas**

Envio do profissional para realizar a instalação de tomadas, interruptores e extensões elétricas, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

**Nota:** Os custos dos equipamentos, inclusive tomadas e interruptores, materiais, elementos de fixação e instalações adicionais serão de responsabilidade do Usuário.

#### **4.9. Instalação de Interfone**

Envio do profissional para realizar a instalação e fixação externa de aparelhos convencionais, sem sistema de vídeo acoplado, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

**Nota:** Os custos dos equipamentos, materiais, inclusive com o aparelho de interfone, elementos de fixação e instalações adicionais serão de responsabilidade do Usuário.

#### **4.10. Limpeza de Caixa D'Água**

Envio do profissional para realizar a limpeza e higienização da caixa d'água.

**Nota:** 1 (uma) caixa d'água de até 20.000 (vinte mil) litros.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) Coletores de Água;
- b) Serviços em locais de difícil acesso onde tenham que realizar a retirada de telhões de fibroamianto/fibrocimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento;

#### **4.11. Verificação de Extintores**

Envio do profissional para inspecionar as mangueiras, manômetros, validades de carga, lacres e estado geral do cilindro dos extintores.

#### **4.12. Verificação de Luzes de Emergência**

Envio do profissional para inspecionar as luzes de emergência.

#### **4.13. Verificação das Instalações Elétricas**

Envio do profissional para avaliar e indicar os possíveis defeitos nos pontos de iluminação e força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno.

#### **4.14. Verificação Hidráulica**

Envio do profissional para inspecionar possíveis vazamentos nas torneiras, boia de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis.

#### **4.15. Locação de Caçamba**

Em caso de prévio agendamento de horário com a **Central de Assistência**, será disponibilizada, a locação de caçamba para descarte de entulho, em local de permanência indicado pelo **Usuário**.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) Multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local impróprio indicado pelo Usuário;
- b) Mão de obra para retirada de entulhos ou sujeiras na caçamba locada.

**Nota:** Os serviços serão colocados à disposição por meio de horário previamente agendado junto a **Central de Assistência**.

**Limite:** 01 (um) caçamba de até 4m<sup>3</sup> (quatro metros cúbicos), pelo período de permanência permitido pela lei municipal da região do local indicado pelo Usuário, limitado ao máximo de 03 (três) dias corridos por intervenção, limitado a 1 (um) intervenção por vigência do contrato de seguros.

**4.16. Instalação de Ar Condicionado**

Envio do profissional para realizar a instalação do equipamento de ar condicionado para aparelhos compactos e Mini Split, em local indicado pelo Usuário, **desde que:**

- a) Não comprometa a estrutura do imóvel;
- b) Não tenha necessidade de passar fiação;
- c) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- d) Não quebre a alvenaria;
- e) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- a) O refazimento de qualquer ponto de ramal elétrico para que seja possível a instalação das peças.

**4.17. Padronização de Tomadas**

Envio do profissional para realizar a padronização de tomadas, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

**4.18. Instalação de Fechaduras Elétricas e Porteiro Eletrônico**

Envio do profissional para realizar a instalação de fechaduras elétricas e porteiro eletrônico, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

**5. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços somente serão prestados na presença do Usuário que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

**Ressaltamos que não serão realizados em momento algum, serviços de faxina ou doméstico de qualquer nível em móvel ou ambiente e que não serão efetuados quaisquer deslocamentos de móveis. Esta tarefa será de responsabilidade exclusiva do Usuário.**

**Caso seja necessária a utilização de andaimes para acesso ao local ou qualquer tipo de reparo ou troca de peças, custos com equipamentos, materiais e elementos de fixação, além de instalações adicionais, estes serão de inteira responsabilidade do Usuário.**

Os serviços escolhidos pelo Usuário serão colocados à disposição por meio de horário

previamente agendado junto à Central de Assistência.

Se, após o agendamento e envio do prestador serviço, o Usuário 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.

## 6. EXCLUSÕES

Além das exclusões já particularizadas neste instrumento, não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Eventos ou consequências decorrentes de atos criminosos ou dolosos praticados pelo(s) representante(s) do Usuário;
- b) Eventos ou consequências decorrentes de ação, omissão ou má fé do(s) representante(s) do Usuário;
- c) Estabelecimentos de uso misto para fins comerciais e residenciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;
- d) Eventos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves, tumultos, acidentes radioativos ou atômicos;
- e) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- f) Eventos Assistidos, decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da contrato de seguro;
- g) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência, ou ainda, contratados diretamente pelo Usuário, que não seja por intermédio da Central de Assistência;
- h) Atos praticados por ação ou omissão do(s) representante(s) do Usuário, causados por má fé.

i) Custo de aquisição de equipamentos, materiais e elementos de instalação, fixação para melhoria, manutenção e/ou reparo.

j) Quebras e danos do(s) material(is) e equipamento(s) no momento de sua remoção, instalação e/ou locomoção.

## 7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário(s) o(s) acionamento(s) do(s) serviço(s) de assistência, o **Usuário** deverá contatar a **Central de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF, telefone para contato, razão social, CNPJ e confirmação do endereço:

### SAC

4002 7055 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800- 775 7055 (demais localidades) ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

### Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

## 8. GARANTIA DOS SERVIÇOS

A **Central de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término dos mesmos.

## 9. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

## 10. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

- a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;

- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;**
- c) Se o contrato de seguro for cancelado.**