

# Manual dos Serviços de Assistência

## Residencial Perfil Gold



## Sumário

REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL GOLD.....	3
ASSISTÊNCIA DOMICILIAR.....	3
ITEM 1      DEFINIÇÕES.....	3
ITEM 2      CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	3
ITEM 3      VIGÊNCIA.....	3
ITEM 4      ÂMBITO TERRITORIAL.....	4
ITEM 5      ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA.....	5
ITEM 6      ASSISTÊNCIA DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO À RESIDÊNCIA ASSISTIDA.....	7
ITEM 7      ASSISTÊNCIA DE INSTALAÇÃO À RESIDÊNCIA ASSISTIDA.....	10
ITEM 8      ASSISTÊNCIA DE PREVENÇÃO À RESIDÊNCIA ASSISTIDA.....	12
ITEM 9      ASSISTÊNCIA DE SUSTENTABILIDADE À RESIDÊNCIA ASSISTIDA.....	15
ITEM 10     ASSISTÊNCIA DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS À RESIDÊNCIA ASSISTIDA.....	18
ITEM 11     EXCLUSÕES GERAIS.....	18
ITEM 12     GARANTIA DE ASSISTÊNCIA.....	19
ITEM 13     COMUNICAÇÃO.....	19
ITEM 14     CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	19

## MANUAL – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL GOLD

### ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Entende-se por Assistência Domiciliar os serviços descritos a seguir, que podem ser prestados no ambiente residencial para atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

**O PRESENTE MANUAL DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ABAIXO DESCRITOS.**

### ITEM 1 DEFINIÇÕES

a) **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Manual de Assistência.

b) **MANUAL DE ASSISTÊNCIA:**

O presente documento, que discrimina os serviços de Assistência Domiciliar, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

c) **RESIDÊNCIA ASSISTIDA:**

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular na apólice de Seguro Residencial, conforme este Regulamento de Assistência, e que seja a residência fixa do Usuário.

d) **USUÁRIO:**

Entende-se por Usuário a pessoa física titular da apólice de Seguro, conforme informado neste Regulamento de Assistência, e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

### ITEM 2 CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços descritos no presente manual de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado, através do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pela **MAWDY** será considerado como serviço executado.

**Quando o valor das peças e materiais não estiver contemplado dentro dos limites previstos neste manual de assistência, estipulados para cada serviço, a compra dos materiais extras necessários será de responsabilidade do Usuário ou seu Dependente**, e o agendamento do retorno para a execução dos serviços deverá ser para, no máximo, 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **MAWDY**, sob pena de ser considerado como serviço executado, e uma eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção. Caso o valor esteja dentro do limite para materiais e peças, desde que previsto no serviço, o material será comprado pelo prestador de serviço, e de responsabilidade da **MAWDY**.

### ITEM 3 VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste Manual de Assistência será de 12 (doze) meses, a contar da data de contratação da apólice de seguro.

#### **ITEM 4 ÂMBITO TERRITORIAL**

**Os Usuários terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar à Residência Assistida em todo o território nacional:**

- Chaveiro;
- Eletricista;
- Encanador;
- Vidraceiro
- Cobertura Provisória de Telhado;
- Desentupimento;
- Vigia;
- Reparo de Eletrodomésticos;
- Limpeza de Ralos, Sifões e Substituição de Misturadores e Torneiras;
- Reparo do Portão Automático;
- Substituição de Lâmpadas e Reatores;
- Avaliação Elétrica;
- Avaliação Hidráulica
- Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças;
- Instalação de Olho Mágico;
- Instalação de Fechadura Eletrônica;
- Instalação Vedante/Rodo para Porta de Entrada;
- Instalação /Fixação de Utensílio e Itens de Decoração em Paredes;
- Instalação de Varão e Trilho de Cortinas;
- Instalação de Ventilador;
- Instalação de Luminárias;
- Instalação de Pias, Pias sobrepostas e Tanques;
- Instalação de Tomadas, Interruptores e Extensões;
- Fixação de Antenas;
- Dedetização, Desratização e Descupinização.
- Locação de Caçamba;
- Limpeza de Caixa d'água;
- Limpeza de Ar-Condicionado
- Descarte;
- Indicação de Profissionais.

**Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Manual de Assistência.**

## ITEM 5 ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA

Os serviços de Assistência descritos no presente Manual de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário ou seu Dependente com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Manual de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, **EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE.**

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ **03 (TRÊS)** UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL A SEREM PRESTADOS, DESCRITOS NESTE ITEM 5, QUE PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.

**O limite de cada serviço emergencial contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** todos os dias, 24 horas por dia.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços emergenciais (exceto para o serviço de vidraceiro, que precisa ser agendado):** todos os dias, 24 horas por dia.

### 5.1 CHAVEIRO

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

**Nota<sup>1</sup>:** Serviço estendido para abertura de portas internas da residência.

**Nota<sup>2</sup>:** Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave, desde que seja de modelo simples ou convencional (modelo Gorje ou Yale).

**Limite:** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- A) Despesas com cópias adicionais das chaves;
- B) Fechaduras keso ou similares, pelo fato de o cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais. Desta forma, a prestação do serviço somente será possível pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

### 5.2 ELETRICISTA

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, a **MAWDY** encaminhará um profissional para as providências necessárias para o restabelecimento da energia, desde que tecnicamente possível, além de instalação de chuveiros, torneiras elétricas e troca de resistências.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até **7 m**.

**Limite:** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

### 5.3 ENCANADOR

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como torneiras, chuveiros, válvulas de descarga de vaso sanitário, registros, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a **MAWDY** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

**Limite:** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste manual de assistência, estão excluídos:**

- A) Tubulações de esgoto e caixas de gordura 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.;**
- D) Alvenaria / reformas onde for realizado o reparo ou quebras para localizar o vazamento.**

### 5.4 VIDRACEIRO

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, a **MAWDY** enviará um profissional para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, com materiais alternativos, tais como madeira, plástico e tapume.

A partir daí, o profissional realizará a medição e orçamento da colocação dos vidros e, caso o usuário concorde, ele retornará para fazer a instalação. Os materiais utilizados são por conta do usuário.

**Limite:** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

**Horário de Prestação dos Serviços:** O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste manual de assistência, estão excluídos:**

- A) Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que faça parte do imóvel, mas que não comprometa sua segurança;**
- B) Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da residência assistida.**

### 5.5 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, incêndio / raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Residência Assistida, a **MAWDY** providenciará a cobertura provisória por meio de lona plástica, desde que tecnicamente possível, de forma a proteger o interior da Residência Assistida.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Nota<sup>2</sup>:** Limite de cobertura com lona plástica de até 45 m<sup>2</sup>.

**Nota<sup>3</sup>:** 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 do Usuário.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por utilização.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- A) Realização de reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forros e beirais;**
- B) O conserto definitivo do telhado;**
- C) Fornecimento de qualquer tipo de material para o reparo.**

#### **5.6 DESENTUPIMENTO**

Na ocorrência de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários da Residência Assistida, a **MAWDY** enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

**Nota<sup>1</sup>:** Está inclusa a mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por utilização, para mão de obra, durante o período de vigência informada neste Regulamento de Assistência.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;**
- b) Esgotamento de fossa séptica e o desentupimento em rede de águas pluviais.**
- c) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;**
- d) Necessidade de quebra, reparo, acabamento e/ou calafetação de qualquer natureza no local onde o serviço for executado.;**
- e) Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);**
- f) Equipamentos de detecção eletrônica.**

#### **5.7 VIGIA**

Quando a Residência Assistida estiver vulnerável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval/granizo, roubo ou furto da residência, impacto de veículos, arrombamentos que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, e ainda, após o insucesso na contenção emergencial ao local avariado, a **MAWDY** disponibilizará um vigia desarmado, para a segurança da Residência Assistida.

**Nota<sup>1</sup>:** O serviço de vigia será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 6 (seis) horas corridas.

**Nota<sup>2</sup>:** O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso a lavabo, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

**Nota<sup>3</sup>:** Os serviços de **Chaveiro, Vidraceiro e Vigia** não poderão ser prestados simultaneamente.

**Limite:** Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por utilização.

## **ITEM 6 ASSISTÊNCIA DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos e demais restrições definidas neste manual.

### **EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER **ATÉ 3 (TRÊS)** UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO A SEREM PRESTADOS, DESCRITOS NESTE ITEM 6, QUE PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.

**O limite de cada serviço de manutenção e prevenção contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** todos os dias, 24 horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

### **6.1 REPARO DE ELETRODOMÉSTICOS**

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, a **MAWDY** encaminhará um profissional para realizar o serviço de reparo dos eletrodomésticos da Residência Assistida considerados como “linha branca”, não estando garantido o status anterior ao evento.

Estão amparados pela presente assistência os equipamentos relacionados abaixo:

- Geladeiras;
- Freezer;
- Máquinas de Lavar Roupas;
- Tanquinhos;
- Máquinas de Secar Roupas;
- Máquinas de Lavar Louças;
- Frigobar;
- Forno de Micro-ondas;
- Fornos Convencionais;
- Fornos elétricos;
- Fogões;
- Depuradores/ Exaustores de Ar;
- Cooktops;
- Ar-condicionado.

**Nota<sup>1</sup>:** Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Nota<sup>2</sup>:** Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal de compra.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por utilização.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:**

**A) Serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste regulamento de assistência e relacionados neste item;**

- B) Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças de reposição à venda no mercado;
- C) Produtos importados que não contem com assistência técnica no Brasil;
- D) Revisão geral e limpeza do equipamento;
- E) Troca de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos que não impeçam o funcionamento do equipamento;
- F) Ressarcimento de qualquer dano causado a alimentos, roupas e utensílios domésticos.

#### 6.2 LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES E SUBSTITUIÇÃO DE MISTURADORES E TORNEIRAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará o profissional para a limpeza de até 5 (cinco) ralos e sifões em tubulações de 1 a 2 polegadas e substituição de misturadores e torneiras.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 6.3 REPARO DE PORTÃO AUTOMÁTICO

Na ocorrência de falha no portão automático, a **MAWDY** encaminhará o profissional para as providências necessárias para o reparo e funcionamento do portão, desde que tecnicamente possível.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 6.4 SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS E REATORES

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a substituição de até 5 (cinco) lâmpadas e/ou reatores, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Nota<sup>2</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo, é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 6.5 AVALIAÇÃO ELÉTRICA

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** enviará um profissional para uma revisão da instalação elétrica, verificação dos pontos de iluminação, força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno na Residência Assistida.

**Nota:** Não está incluso nenhum tipo de reparo. O prestador informará somente os eventuais consertos que deverão ser realizados.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 6.6 AVALIAÇÃO HIDRÁULICA

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** enviará um profissional para verificação de torneiras, boias de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis na Residência Assistida.

**Nota<sup>1</sup>:** Não está incluso nenhum tipo de reparo. O prestador informará somente os eventuais vazamentos identificados.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

#### 6.7. LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** enviará um profissional para a lubrificação de até 5 (cinco) dobradiças e até 5 (cinco) fechaduras com grafite ou produtos adequados de acordo com os locais indicados pelo Usuário na Residência Assistida.

**Nota<sup>1</sup>:** Neste atendimento, o material será fornecido pelo prestador de serviço.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) .

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Reparo ou troca de peças.

### ITEM 7 ASSISTÊNCIA DE INSTALAÇÃO À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

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 manual.

#### EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 3 (TRÊS) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE INSTALAÇÃO A SEREM PRESTADOS, DESCRITOS NESTE ITEM 7, QUE PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.

**O limite de cada serviço de manutenção e prevenção contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** todos os dias, 24 horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

#### 7.1. INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de olho mágico, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo, é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 7.2. INSTALAÇÃO DE FECHADURA ELETRÔNICA

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de fechadura eletrônica, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** A indicação do local de instalação da fechadura será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, verificar se as dimensões da fechadura digital estão de acordo com a moldura da sua porta.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste manual, estarão excluídos:

**A) instalação em portas pivotantes ou de correr, ferro ou vidro.**

**7.3 INSTALAÇÃO DE VEDANTE/RODO PARA PORTA DE ENTRADA**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de vedante/rodo para porta de entrada (barrado), desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

**7.4 FIXAÇÃO DE UTENSÍLIOS E ITENS DE DECORAÇÃO EM PAREDES**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação/ fixação de utensílio e itens de decoração em paredes, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Nota<sup>2</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

**7.5 INSTALAÇÃO DE VARÃO E TRILHO DE CORTINAS**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de varão e trilho de cortinas, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Nota<sup>2</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

**7.6 INSTALAÇÃO DE VENTILADOR**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de ventilador, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Nota<sup>2</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

**7.7 INSTALAÇÃO DE LUMINÁRIAS**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de luminárias,

desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Nota<sup>2</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 7.8 INSTALAÇÃO DE PIAS, PIAS SOBREPOSTAS E TANQUES

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de pias, pias sobrepostas e tanques (incluindo sifão e ralos que serão utilizados), desde que a instalação hidráulica seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** Este serviço está limitado a 1 (uma) unidade por intervenção.

**Nota<sup>2</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 7.9 INSTALAÇÃO DE TOMADAS, INTERRUPTORES E EXTENSÕES

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará um profissional para a instalação de tomadas, interruptores e extensões, desde que a instalação seja compatível com as especificações técnicas das peças.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Nota<sup>2</sup>:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### 7.10 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** enviará um profissional para a fixação de 1 (uma) antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário na Residência Assistida.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

**Importante:** Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do Usuário.

**Limite** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por utilização.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste manual, estarão excluídos:

a) Fixação de antenas parabólicas.

## ITEM 8 ASSISTÊNCIA DE PREVENÇÃO À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

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 manual.

### EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 3 (TRÊS) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS DE ASSISTÊNCIA DE PREVENÇÃO, DESCRITOS NESTE ITEM 8, QUE PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.

O limite de cada serviço de manutenção e prevenção **contempla mão de obra e material básico para execução do serviço.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** todos os dias, 24 horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

### 8.1 DEDETIZAÇÃO, DESRATIZAÇÃO E DESCUPINIZAÇÃO

A **MAWDY** se encarregará do envio do profissional para a Dedetização, Desratização e Descupinização da Residência Assistida.

Procedimentos para a utilização do serviço:

- O serviço deve ser agendado com no mínimo 01 dia de antecedência;
- O responsável pela residência deverá acompanhar o prestador até a finalização do serviço;
- Caso haja pessoa alérgica ou hipersensível na residência assistida, a mesma deverá ser afastada do local por um período mínimo de 24 horas;
- Retirar os animais da casa ou confiná-los em uma área onde não tenha sido aplicado o veneno por, no mínimo 24 horas; no caso de aves, o confinamento deve ser de, pelo menos, uma semana;
- O Usuário deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização. Não lavar o local onde foi realizado o serviço por no mínimo 07 dias. Apenas realizar a varredura úmida para a limpeza, se necessário;
- Os armários e/ou guarda-roupas devem ser esvaziados para que os utensílios de cozinha e/ou roupas não entrem em contato com o veneno;
- Antes da dedetização, os alimentos e utensílios domésticos devem ser guardados para que não sejam contaminados;
- Aguardar no mínimo 12 horas para retornar ao ambiente após o serviço. Para gestantes e crianças pequenas é aconselhável aguardar por um período mínimo de 24 horas. Ao retornar, abrir portas e janelas para deixar o local bem ventilado.

**ATENÇÃO: Caso alguém apresente algum sinal de intoxicação, encaminhe-o de imediato ao serviço médico mais próximo.**

**Limite:** Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por utilização.

### 8.2 LOCAÇÃO DE CAÇAMBA

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** realizará a locação de 01 (uma) caçamba de até 4 m<sup>3</sup> (quatro metros cúbicos) em local de permanência indicado pelo Usuário. O período de permanência da caçamba no local será limitado a 3 (três) dias corridos, de acordo com a lei municipal de cada região.

**ENTENDE-SE POR ENTULHO O CONJUNTO DE FRAGMENTOS OU RESTOS DE TIJOLOS, CONCRETO, ARGAMASSA, AÇO E MADEIRA, PROVENIENTES DE CONSTRUÇÃO, REFORMA**

### **E/OU DEMOLIÇÃO DE ESTRUTURAS RESIDENCIAIS.**

**Nota<sup>1</sup>:** O prestador somente realizará a retirada do entulho já embalado pelo Usuário em sacos apropriados para resíduos de reforma.

**Nota<sup>2</sup>:** O Usuário deverá indicar o local apropriado para a permanência da caçamba, de acordo com a legislação da região de sua Residência Assistida.

**Nota<sup>3</sup>:** A **MAWDY** não se responsabilizará por multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local impróprio e/ou por tempo maior que o permitido pela prefeitura ou licença adquirida.

**Limite:** Este serviço contempla a mão de obra de 01 (um) prestador para a retirada do entulho que o Usuário desejar eliminar e a locação de 01 (uma) caçamba, no valor total de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por utilização, **para locação e mão de obra.**

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

a) **Coleta de podas de árvores ou qualquer entulho que não os especificados neste regulamento.**

### **8.3 LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** encaminhará o profissional para a limpeza de até 2 (duas) caixas d'água que totalizem até 2.000 (dois mil) litros, desde que estejam interligadas.

**Nota<sup>1</sup>:** Para a utilização do serviço de limpeza de caixa d'água, na data e horário do atendimento a caixa d'água deve conter apenas 1/3 da sua capacidade total para a realização da limpeza das laterais e fundos.

**Nota<sup>2</sup>:** Para a realização de serviços em locais com altura superior a 7 m serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

**Limite:** Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por utilização.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

- A) Coletores de água;**
- B) Serviços em locais de difícil acesso onde seja necessário realizar a retirada de telhões de fibroamianto/fibrocimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento;**
- C) Desentupimento do cano vertical;**
- D) Utilização de qualquer tipo de equipamento de detecção eletrônica.**

### **8.4 LIMPEZA DE AR CONDICIONADO**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** enviará um profissional para realizar a limpeza de filtros e frontal de 1 (um) aparelho de ar-condicionado localizado na Residência Assistida, desde que não seja necessária sua remoção. Os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos ou "Mini Split", com até 30.000 (trinta mil) BTUs.

**Limite:** Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por utilização.

**Nota<sup>1</sup>:** Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

## ITEM 9 ASSISTÊNCIA DE SUSTENTABILIDADE À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

### 9.1 DESCARTE

O usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados.

**Nota<sup>1</sup>:** Todo o descarte segue as normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que os constitui. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

Será realizada a retirada dos móveis e equipamentos da residência, informados pelo usuário, desde que pertencente à listagem abaixo:

GRUPO	EQUIPAMENTOS
Celulares/Smartphones/MP3	Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
	Smartphones
	GPS
	MP3 Players / Ipods
	Calculadoras
TV's	Agendas eletrônicas (exceto netbooks/ smartphones)
	TV's de tubo de qualquer polegada LCD ou Plasma de qualquer polegada
Microcomputador sem monitor / aparelhos de informática	Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)
	Terminais sustentáveis
	Terminais de caixa
	Thin Clients
	Teclados
	Unidades de armazenamento externo
	Roteadores
Modem	
Monitor CRT/LCD	Monitor de computador de qualquer polegada
DVD / Vídeo Cassete / Videogame / Similares	Vídeo Cassete
	Reprodutores de DVD
	Gravador e/ou reprodutor de DVD
	Projetores
	Videogames
Notebook / Netbook	Videoke
	Aparelhos Similares
Aparelhos de Som	Notebooks e Netbooks
	Som Portátil
	Mini System (até 2 caixas)
	Som rack
	Home Theater

GRUPO	EQUIPAMENTOS
Impressoras / Fax	Matricial
	Jato de Tinta
	Laser
	Copiadoras de pequeno porte
	Plotters de pequeno porte
	Mesa digitalizadora de pequeno porte
	Máquina de escrever elétrica
	Impressora de caixa
	Scanner
Câmeras	Fax
	Câmera fotográfica digital
Eletro-portáteis	Filmadoras
	Secadores de cabelo
	Prancha de alisamento de cabelo
	Liquidificadores
	Centrifuga de fruta/legumes
	Batedeiras
	Torradeiras
	Sanduicheiras
	Grill elétrico
	Furadeira
	Parafusadeira elétrica
	Moedores de carne doméstico
	Multiprocessadoras
	Barbeadores
	Ferros de passar roupa
	Cafeteiras
	Microfones
	Fones de ouvido
	Eletrodomésticos de porte médio
Ventiladores de mesa ou de chão	
Aspiradores de pó	
Vaporizadores tipo VAP	
Enceradeiras	
Aquecedores de ambiente	
Microondas	
Forno elétrico	
Eletrodoméstico de grande porte	Aparelhos de ar condicionado
	Lava louça
	Lavadoras domésticas
	Fogão
Geladeira e Freezer	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
	Frigobar
Telefones (com e sem fio)	Aparelhos terminais
	Mini PABX
	Secretária eletrônica

GRUPO	EQUIPAMENTOS
Móveis	Sofá
	Mesa
	Cadeira
	Poltrona
	Armário
	Criado mudo
	Entre outros

Limite: Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações.

#### REGRAS DE UTILIZAÇÃO:

- O prazo mínimo para a realização da coleta será de 5 (cinco) dias úteis a partir do agendamento;
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos.
- Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador.

**Horário de Atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8h às 17h, exceto sábados, domingos e feriados.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- Retirada de itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada de equipamento fixado em parede, piso, etc.;
- Retirada de móveis ou equipamentos em local onde o acesso do veículo da rede de prestadores não seja possível;
- Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- Retirada de móveis ou equipamentos cuja passagem pela porta principal da residência não seja possível;
- Retirada de móveis ou equipamentos, onde houver a necessidade de retirada pela janela, em casas ou apartamentos;
- Retirada de portáteis, tais como barbeador, rádio, batedeira, liquidificador, torradeira, aparelho de barbear, telefone fixo e celular, brinquedo entre outros, em quantidade menor do que 3 (três) unidades;
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constantes no seu cadastro.

## **ITEM 10 ASSISTÊNCIA DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

### **10.1 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS**

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** realizará a localização e a indicação de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais na Residência Assistida, nas seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;
- Vidraceiro;
- Desentupidor;
- Dedetizadoras.

**Nota<sup>1</sup>:** Caso o Usuário aceite a indicação, a **MAWDY** não se responsabilizará pelos custos da mão de obra dos profissionais, bem como possíveis materiais para a execução dos serviços.

**Horário de Atendimento Central de Assistência e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24 horas por dia.

## **ITEM 11 EXCLUSÕES GERAIS**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:**

- A) O PAGAMENTO OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEUS DEPENDENTES;**
- B) O PAGAMENTO OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- C) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- D) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- E) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADOS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;**
- F) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGREMES, ESCORREGADIOS OU QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇAM RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR**
- G) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAPFRE ASSISTÊNCIA**
- H) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

**EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA MAPFRE ASSISTÊNCIA AS DERIVADAS DE:**

- 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) EVENTOS QUE TENHAM COMO CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.**

d) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADES CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU SEU(S) DEPENDENTE(S) CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS SOB EFEITO DO CONSUMO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.

## ITEM 12 GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

A MAWDY se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após sua finalização, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Estão excluídos da presente garantia os danos provocados por má utilização e/ou conduta do Usuário, prejudicando ou comprometendo o serviço executado pelo profissional indicado pela MAWDY, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

## ITEM 13 COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponíveis 24 horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

### Canal de Atendimento

Central de Atendimento aos Clientes: **0800 775 4545** | Sinistro – Todos os dias das 08h às 20h

Canal do WhatsApp - **(11) 4004-0101**

SAC 24 horas – **0800 775 1000**

Atendimento em Libras 24 horas - <https://mapfre.emlibras.com/>

Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala 24 horas: **0800 775 5045**

Ouvidoria: **0800 775 1079** | Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: **0800 962 7911** – de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Reclamações para consumidores dos mercados supervisionados: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

## ITEM 14 CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A MAWDY cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia) os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- A) Ficar comprovado, após a análise da MAWDY, que o Usuário ou seu Dependente tenham omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- B) O Usuário ou seu Dependente tenham causado ou provocado intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- C) Caso o Manual de Assistência não esteja vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

Serviços de Assistência prestados pela MAWDY

CNPJ 68.181.221/0001-47