

Manual dos Serviços de Assistência

Residencial Perfil Top Plus



Sumário

MANUAL – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL TOP PLUS.....	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.....	9
ITEM 8 ASSISTÊNCIA DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS À RESIDÊNCIA ASSISTIDA.....	12
ITEM 9 EXCLUSÕES GERAIS.....	13
ITEM 10 GARANTIA DE ASSISTÊNCIA.....	13
ITEM 11 COMUNICAÇÃO.....	14
ITEM 12 CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	14

MANUAL – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL TOP PLUS

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 Manual 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 Manual 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;
- 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 de vedante/rodo para porta de entrada
- Fixação de utensílios 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
- Limpeza de caixa d'água
- 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.

Nota¹: Serviço estendido para abertura de portas internas da residência.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste manual 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.

Nota¹: 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\$ 300,00 (trezentos 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\$ 300,00 (trezentos 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

Nota²: Limite de cobertura com lona plástica de até 45 m².

Nota³: 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 manual 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: 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 Manual de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste manual 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.

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, 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 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.

Nota¹: 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.

Nota²: 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 manual de assistência, estão excluídos:

- A) Serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste manual 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até **7 m**.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos 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: 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: 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 manual, 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 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 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.

Nota¹: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até **7 m**.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Este serviço está limitado a 1 (uma) unidade por intervenção.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 7 m.

Nota²: 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\$ 300,00 (trezentos 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.

Nota¹: 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\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste manual, estarão excluídos:

a) Fixação de antenas parabólicas.

ITEM 8 ASSISTÊNCIA DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

8.1 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.

Nota¹: 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 9 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 e demais restrições definidas neste manual.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

O USUÁRIO TERÁ DIREITO A 1 (UMA) UTILIZAÇÕES, ENTRE OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS DE

ASSISTÊNCIA DE PREVENÇÃO, DESCRITOS NESTE **ITEM 9**, 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.

9.1 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.

Nota¹: 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.

Nota²: 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.

ITEM 10 EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE MANUAL 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 MAWDY 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 Manual 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 Manual DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS SOB EFEITO DO CONSUMO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.

ITEM 11 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 MAPFRE Assistência, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

ITEM 12 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

ITEM 13 CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A MAWDY cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia) os serviços

indicados neste Manual 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.