

Manual dos Serviços de Assistência

MAPFRE EMPRESARIAL – PME



Sumário

MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MAPFRE EMPRESARIAL PME

ITEM 1	DEFINIÇÕES.....	3
ITEM 2	CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	3
ITEM 3	VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO.....	4
ITEM 4	ÂMBITO TERRITORIAL.....	4
ITEM 5	ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À EMPRESA.....	4
ITEM 6	ASSISTÊNCIA REPARO À EMPRESA.....	8
ITEM 7	SERVIÇO DE CONVÊNIENTIA À EMPRESA.....	10
ITEM 8	EXCLUSÕES GERAIS	12
ITEM 9	GARANTIA DE ASSISTÊNCIA	12
ITEM 10	COMUNICAÇÃO.....	13

MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MAPFRE EMPRESARIAL PME

Entende-se por Assistência PME (Pequenas e Médias Empresas) os serviços abaixo descritos, que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas nas áreas comuns da Empresa Assistida.

ITEM 1 DEFINIÇÕES

CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário e/ou à Pessoa Usuária em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

EMPRESA ASSISTIDA

Entende-se por Empresa Assistida aquela constante na apólice de Seguro Empresarial, conforme Regulamento de Assistência, desde que situada em território nacional.

PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário, os funcionários da Empresa Assistida constante na apólice do Seguro Empresarial, desde que devidamente registrados em seu quadro funcional.

USUÁRIO

Entende-se por Usuário o proprietário da Empresa Assistida constante na apólice do Seguro Empresarial, desde que tenha empresa habitual no Brasil.

ITEM 2 CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços descritos no presente Manual de Assistência somente serão prestados pela MAWDY após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Manual.

Os referidos serviços serão prestados observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável pela Empresa Assistida, que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Caso o responsável não esteja presente no local na data e horário agendados, ou não tenha todo o material e peças necessários para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento de Assistência, a visita do profissional enviado pelo Canal de Atendimento de Assistência será considerada como serviço realizado.

O Usuário deve comprar os materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento e agendar a realização dos serviços em até 10 (dez) dias, contados a partir da data da primeira visita do profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, o serviço será considerado como executado e a continuidade dos serviços será registrada como uma nova intervenção.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAWDY INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS POR SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO(A) USUÁRIO(A).

ITEM 3 VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste manual está vinculada ao período contratado de cada local risco. A quantidade de intervenções prevista por vigência estará descrita em cada serviço.

ITEM 4 ÂMBITO TERRITORIAL

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

- **Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:**

8.1.1 Chaveiro

8.1.2 Encanador

8.1.3 Eletricista

8.1.4 Vidraceiro

8.1.6 Reparo de telefonia

8.1.7 Vigia

8.1.8 Cobertura provisória de telhados

8.1.9 Limpeza

8.2.2 Reparo de eletrodoméstico

8.2.3 Reparos em bebedouros

8.3.6 Indicação de profissionais

- **Somente em cidades com população acima de 150.000 habitantes em Território Nacional:**

8.3.2 Transferência de móveis

8.3.1 Guarda de móveis

- **Somente em Território Nacional para as cidades de São Paulo, Santo André, São Caetano do Sul, São Bernardo, Diadema, Osasco, Campinas – SP, Curitiba – PR, Rio de Janeiro – RJ, Porto Alegre – RS, Brasília – DF, Recife – PE:**

8.3.3 Escritório Virtual.

ITEM 5 ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À EMPRESA

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.

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

A EMPRESA ASSISTIDA PODERÁ UTILIZAR ATÉ **5 (CINCO)** SERVIÇOS DESTE BLOCO DE SERVIÇOS EMERGENCIAIS, ISOLADAMENTE OU EM CONJUNTO, DENTRO DO PERÍODO DE VIGÊNCIA.

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 ou travamento involuntário das chaves e fechaduras, a MAWDY encaminhará, desde que solicitado, um profissional para a abertura das respectivas portas ou portões que impeçam o acesso (entrada/saída) da Empresa Assistida ou o destravamento ou reparo.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro à Empresa Assistida, bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave, desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da Empresa Assistida, deixando-a vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório – ou definitivo se possível – de fechaduras de portas ou portões.

Responsabilidade do usuário:

- Autorizar a troca e/ou compra de peças, quando necessário
- Custos com peças adquiridas com o prestador de serviço
- Custo de execução que exceder o limite descrito neste serviço

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 5 durante a vigência do Manual de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONSERTO DE FECHADURA OU TRANCAS QUE JÁ SE ENCONTRAREM DANIFICADAS.**
- b) **DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DE CHAVES.**
- c) **FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DE SEUS CILINDROS NÃO PERMITIREM ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA, A EXECUÇÃO DO SERVIÇO SOMENTE SERÁ POSSÍVEL PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

5.1.1. ENCANADOR

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

Responsabilidade do usuário:

- 5.1.1.1. Autorizar a troca e/ou compra de peças, quando necessário
- 5.1.1.2. Custo com peças necessárias para realização do serviço
- 5.1.1.3. Custo de execução que exceder o limite descrito neste serviço

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 5, durante a vigência do Manual de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:
TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM A ACARRETAR
ALAGAMENTO**

5.1.2. ELETRICISTA

Em caso de problema elétrico emergencial que possa vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no imóvel, a MAWDY se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação, desde que tecnicamente possível.

Este serviço também se estenderá à troca ou reparos em tomadas, interruptores, disjuntores, fusíveis e resistências de chuveiros (não blindados), em consequência de danos elétricos ou da possibilidade de acarretá-los.

Responsabilidade do usuário:

- Autorizar a troca e/ou compra de peças, quando necessário
- Custo com peças necessárias para realização do serviço
- Custo de execução que exceder o limite descrito neste serviço

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 5, durante a vigência do Manual de Assistência.

5.1.3. VIDRACEIRO

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

Nota!: entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Empresa Assistida.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 5 durante a vigência do Manual de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO 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 EMPRESA ASSISTIDA

5.1.4. COLOCAÇÃO DE TAPUME

Na ocorrência de Evento Previsto na Empresa Assistida que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso deixando-a vulnerável, a **MAWDY** encaminhará um profissional para realizar a instalação/colocação de tapume no local.

Nota!: Será de responsabilidade do Segurado o pagamento de possíveis custos com os materiais necessários.

Limite: até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 5 durante a vigência do Manual de Assistência.

5.1.5. REPARO EMERGENCIAL DA REDE TELEFÔNICA

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAWDY** garantirá um profissional especializado para reparo de problemas na linha telefônica, como distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura de instalação.

O serviço somente será prestado desde que seja confirmado que a origem do dano seja interna, da Empresa Assistida até o poste, e que não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

Se a causa do problema telefônico for atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, será concedido 1 (um) aparelho telefônico convencional.

Limite: R\$300,00 (Trezentos reais), respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 5,

durante a vigência do Regulamento de Assistência.

5.1.6. VIGIA

Quando a Empresa Assistida estiver vulnerável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval/granizo, roubo ou furto, impacto de veículos, ou 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, desde que solicitado, um vigia desarmado para a segurança da Empresa Assistida.

Nota¹: os serviços "Chaveiro", "Vidraceiro" e "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

Nota²: o Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 6 (seis) horas corridas.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 5, durante a vigência do Manual de Assistência.

5.1.7. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

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

Nota¹: Somente será prestado atendimento quando a altura entre o piso e o local onde será realizado o serviço for de até 3,5m, desde que tenha acesso e as condições técnicas e de segurança para o profissional.

Nota²: os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

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\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 5, durante a vigência do Manual de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO 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.**

5.1.8. LIMPEZA DA EMPRESA

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que torne inabitável a Empresa Assistida, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, a **MAWDY** enviará, desde que solicitado, um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.

Nota¹: entende-se por "dar condições de habitação" a execução da limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento, restabelecendo as condições de habitação da Empresa Assistida.

Nota²: os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, incluindo a mão de obra para essa retirada, esta despesa também será de responsabilidade do Usuário.

Limite: R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 5, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- a) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VÂNDALOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS NÃO DECORRENTE DE SINISTROE RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO.

ITEM 6 ASSISTÊNCIA REPARO À EMPRESA

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.

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

A EMPRESA ASSISTIDA PODERÁ UTILIZAR ATÉ **2 (DOIS)** SERVIÇOS DESTE BLOCO, ISOLADAMENTE OU EM CONJUNTO, DENTRO DO PERÍODO DE VIGÊNCIA.

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.

6.1. REPARO DE AR CONDICIONADO

A MAWDY fornecerá, em caso de dano em aparelhos de ar condicionado, o envio de um profissional para o reparo do mesmo.

Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional e mão de obra.

Nota:¹ O serviço ao condicionador de ar somente será realizado se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante.

Limite: O atendimento limita-se a manutenção de até 1 (uma) unidade interna (evaporador), instalado a uma altura de até 3 (três) metros e 1 (uma) unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 4 (quatro) metros. Sendo o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 8.2, durante o período de vigência do Manual de Assistência.

Importante: O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico, com o intuito de não comprometer a sua segurança, e o aparelho deverá contar com assistência técnica credenciada no Brasil.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídas:

- a) Peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

6.2. REPARO DE ELETRODOMÉSTICO

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, a MAWDY encaminhará, desde que solicitado, um profissional para realizar o serviço de reparo dos eletrodomésticos da Empresa Assistida considerados como “linha branca”.

Estão cobertos pela 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.

Nota¹: os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como os gastos com troca ou substituição de peças, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota²: somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) referente à mão de obra, sendo restrito a 1 (um) equipamento por intervenção, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 6, durante o período de vigência do Manual de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- SERVIÇOS DE REPARO SOLICITADOS PARA APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;**
- EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, PARA OS QUAIS NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;**
- PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO CONTEM COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;**
- REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO.**

6.3. REPARO EM BEBEDOUROS

Quando necessário e solicitado, a MAWDY enviará um profissional especializado para reparo de bebedouro danificado.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais), respeitando o limite Global e intervenções estipulado no item 6, durante a vigência do Manual de Assistência.

Nota¹: a MAWDY não será responsável pela qualidade da água fornecida pelo bebedouro, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- SERVIÇOS DE REPARO SOLICITADOS PARA APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;**
- INSTALAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE PÉ OU RODÍZIO;**
- EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, PARA OS QUAIS NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;**
- PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO CONTEM COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;**
- DANOS CAUSADOS POR TRANSPORTES INTERNOS OU EXTERNOS;**
- REPARO EM FILTROS;**

- g) REVISÃO GERAL;
- h) REPARO EM QUALQUER PARTE ESTÉTICA DO BEBEDOURO;
- i) LIMPEZA INTERNA OU EXTERNA DO EQUIPAMENTO.

ITEM 7 SERVIÇO DE CONVÊNIENTIA À EMPRESA

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.

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

A EMPRESA ASSISTIDA PODERÁ UTILIZAR ATÉ 2 (DOIS) SERVIÇOS DESTE BLOCO, ISOLADAMENTE OU EM CONJUNTO, DENTRO DO PERÍODO DE VIGÊNCIA.

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. GUARDA DE MÓVEIS

Na hipótese de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio ou explosão e impacto de veículos, em que a Empresa Assistida fique vulnerável, a **MAWDY** providenciará, desde que solicitado, a guarda dos móveis, incluindo o seu transporte (ida e volta).

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 7, durante a vigência do Manual de Assistência.

Nota¹: os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

7.2. TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Se a Empresa Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de Evento Previsto, e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, a **MAWDY** organizará, desde que solicitado, a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

Nota¹: o Usuário poderá acionar esse serviço em até 30 (trinta) dias corridos após a ocorrência do Evento Previsto.

Nota²: os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos neste serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 7 por vigência do Manual de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- a) MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÃO E MANUSEIO DE MICROS, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;
- b) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.

7.3. ESCRITÓRIO VIRTUAL

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que impossibilite o funcionamento da Empresa Assistida, a **MAWDY** oferecerá, desde

que solicitado, uma infraestrutura para manutenção do negócio, considerando:

- Telefone;
- Computador;
- Central de fax (envio e recebimento);
- Atendimento telefônico (anotações e transmissões de recados);
- Sala de reunião;
- Sala de treinamento;
- Secretária;
- Recepcionista;
- Office Boy;
- Courier.

Limite: R\$ 600,00 (seiscentos reais) por até 10 dias, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 7, durante a vigência do Manual de Assistência.

7.4. REGRESSO ANTECIPADO EM DECORRÊNCIA DE SINISTRO DA EMPRESA

Em caso de sinistro na Empresa Assistida, a **MAWDY** providenciará para seu Usuário responsável o retorno por meio de transporte adequado (a ser definido pelo Canal de Atendimento de Assistência), caso este não possa retornar em tempo hábil por seus próprios meios.

Esse serviço estará disponível nas ocorrências de eventos previstos neste manual em que seja necessária a intervenção do Canal de Atendimento de Assistência e quando o Usuário responsável estiver em viagem a mais de 100 km de distância da Empresa Assistida.

7.5. RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

Em complementação ao serviço descrito no item 8.3.4 supra, a **MAWDY** providenciará para o Usuário o retorno por meio de transporte adequado (a ser definido pelo Canal de Atendimento de Assistência), possibilitando que ele possa buscar seu veículo no local em que permaneceu durante a viagem.

O Usuário responsável pela Empresa Assistida deverá solicitar esse serviço em no máximo 10 (dez) dias após o retorno antecipado à Empresa Assistida, sob pena de perder esse direito

7.6. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

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

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

Nota¹: A Pessoa Usuária será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Manual de Assistência.

7.6.1. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A **MAWDY** garante ao usuário a transmissão de mensagens urgentes, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas neste instrumento.

ITEM 8 EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE MANUAL, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- a) **SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAWDY ASSISTÊNCIA;**
- b) **SOLICITADOS EM DECORRÊNCIA DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTERIORMENTE AO INÍCIO DE VIGÊNCIA DO MANUAL DE ASSISTÊNCIA OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;**
- c) **OS ATENDIMENTOS FOREM EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 3,5 m (TRÊS METROS E MEIO) ENTRE O PISO E LOCAL ONDE SERÁ REALIZADO O SERVIÇO.**
- d) **SOLICITADOS PARA EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO. DA MESMA FORMA, EM NENHUM CASO A MAWDY ASSISTÊNCIA SERÁ RESPONSÁVEL PELAS DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS.**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA MAWDY AS DERIVADAS DE:

- I. **ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. **ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- III. **OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DE RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- IV. **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, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

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 9 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 10 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

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

CNPJ 68.181.221/0001-47