

# SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL

---

## SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Sempre que constar esta Assistência como “incluída” no certificado de seguro, a **MAPFRE** disponibilizará uma série de serviços conforme condições abaixo:

### ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

---

#### A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o proprietário da Empresa Assistida, desde que tenha residência habitual no Brasil.

#### B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário, os funcionários da Empresa, desde que, devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

#### C) EMPRESA ASSISTIDA:

Entende-se por Empresas Assistidas, aquelas designadas na apólice de Seguros Empresarial, desde que situada em território nacional, que possuam um número máximo de 200 (duzentos ) funcionários e uma área construída de até 1.000m<sup>2</sup> (mil metros quadrados).

#### D) EMERGÊNCIA:

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

#### E ) REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

E.1. A prestação de serviços de assistência descritos no artigo 3 fica condicionada à ocorrência de eventos previstos no item “F” – Eventos Cobertos do Artigo 1, desde que:

- a) ocorram no período de vigência da apólice;
- b) caracterizem uma situação de emergência
- c) se limitem as áreas comuns da Residência Assistida;
- d) sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da **MAPFRE SEGUROS**, informada na apólice de seguros

E.2. Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos, os eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aqueles que, embora cobertos pela Apólice de Seguro Empresarial, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

E.3. Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

#### F) EVENTOS PREVISTOS:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item E.1 do Artigo “E” – REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA será prestada a assistência em decorrência dos eventos a seguir descritos:

- a) explosão e implosão
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros
- c) danos elétricos
- d) queda de raios, no terreno aonde está localizado o imóvel
- e) roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a Empresa), com ou sem ação de vandalismo
- f) alagamento em decorrência de vazamento interno acidental
- g) arrombamento de portas ou janelas
- h) impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Empresa Usuária ou o acesso a mesma
- i) todos os demais eventos previstos pela Apólice de Seguro Imobiliário.

---

## **ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

- a) O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas as condições do artigo 1 e observadas as exclusões deste contrato.
- b) A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de Seguro Imobiliário, do qual é adicional.

## **ARTIGO 3 – SERVIÇOS DISPONÍVEIS**

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

**A) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA, QUEBRA OU EMPERRAMENTO DAS CHAVES** Devido ocorrência de perda, quebra de chaves ou emperramento das mesmas dentro da fechadura, a Pessoa Usuária não puder entrar ou sair na Residência Assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a MAPFRE SEGUROS enviará um chaveiro até a residência para que, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

**Nota:**

**Estão excluídos deste serviço as fechaduras de portas internas e guarda roupas da Residência Assistida. Exceto na situação em que o Usuário fique impossibilitado de acessar a porta da Residência que lhe permitirá acesso ao lado externo da Residência, ao qual estará amparada por esta condição.**

**B) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum a Residência Assistida com danificação da(s) fechadura(s), MAPFRE SEGUROS assumirá os serviços emergências de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos. O limite máximo para este serviço será de R\$ 300,00 (Trezentos e Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

**Nota:**

**Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.**

**C) HIDRÁULICA**

**A MAPFRE SEGUROS** enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que cause ou possa causar alagamentos.

**A MAPFRE SEGUROS** não assumirá os custos de mão-de-obra para o reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desentupimento. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

**Nota:**

**Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas da Residência Assistida.**

#### **D) DESENTUPIMENTO**

A **MAPFRE SEGUROS** enviará à Residência Assistida, profissionais para efetuar o serviço de desentupimento, na ocorrência de entupimento de tubulações no esgoto, de pias, sifões, ralos e vasos sanitários. Estão inclusos neste serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ano, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência da apólice.

A **MAPFRE SEGUROS** não assumirá os custos de mão-de-obra para o reparo definitivo somente o emergencial, assim como, peças e materiais que necessitem serem utilizados para este conserto, serão de responsabilidade do Usuário.

**Não estão incluídos nesse serviço:**

**Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; Desentupimento de tubulações de água potável;**

**Obstruções/entupimento provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas);**

**Limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água;**

**Obstruções provenientes de argamassa e raízes; conservação ou limpeza de fossa séptica;**

**Desentupimento em tubulações e/ou equipamentos pertencentes a piscinas.**

#### **E) ENVIO DE ELETRICISTA**

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a **MAPFRE SEGUROS** enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

#### **Nota:**

Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

#### **F) VIDRACEIRO**

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Residência Assistida, a **MAPFRE SEGUROS** enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial. 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 Residência Assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

#### **Nota:**

**Estão excluídos deste serviço o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.**

### **G) SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA**

A **MAPFRE SEGUROS** providenciará os serviços emergências de um vigia, na Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos (descritos no item “F” do Artigo 1) que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. O limite máximo para este serviço será de até 03 (três) dias, limitado a R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por intervenção e 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

### **H) LOCAÇÃO DE FREEZER, FOGÃO E GELADEIRA**

No caso de sinistro na Residência Assistida que danifique os seguintes eletrodomésticos: Freezer, Fogão ou Geladeira, a **MAPFRE SEGUROS** providenciará a locação dos mesmos por um período de até 04 (quatro) dias, com um limite de gastos por dia de até R\$ 60,00 (Sessenta Reais), limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice. Nota: Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

### **I) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

A **MAPFRE SEGUROS** será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida em decorrência de eventos cobertos (descritos no item “F” do artigo 1), com lona ou plástico, para proteger o interior da mesma, até o limite de R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por evento, limitado a 02 (dois) intervenções por ano de vigência da apólice.

### **J) CONSERTO APARELHOS LINHA BRANCA**

Estarão cobertos por esta Assistência os equipamentos relacionados a seguir:

- Geladeiras
- Freezer
- Máquinas de Lavar Roupas
- Máquinas de Secar Roupas
- Máquinas de Lavar Louças
- Forno de Microondas
- Fornos Convencionais (exceto forminhos)
- Fogões
- Depuradores / Exaustores de Ar

No caso de defeito de equipamentos relacionados acima, por desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos, o envio de profissional especializado para efetuar serviços de mão-de-obra.

**Limite:** Até R\$ 100,00 (Cem Reais) por evento, limitado à 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

#### **Notas:**

**Nota (1): Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade do Usuário.**

**Nota (2): Estão excluída desta assistência as residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário.**

**Nota (3):**

- a) **Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes. Para as cidades sem infra-estrutura, será oferecido reembolso dentro do limite contratual.**
- b) **Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item.**
- c) **Estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado.**
- d) **Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.**
- e) **Danos causados por transportes internos ou externos.**
- f) **Revisão geral e limpeza.**

### **K) SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA**

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a MAPFRE SEGUROS desde que solicitado pela Pessoa Usuária, colocará a disposição e enviará à Residência Assistida, profissionais de Residências que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pela Pessoa Usuária, irão realizar o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Instalação de Carpetes
- Desentupidor
- Segurança
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini-parabólica)

**A Pessoa Usuária responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.**

#### **Nota:**

A **MAPFRE SEGUROS** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela **MAPFRE SEGUROS**.

### **ARTIGO 4 - EXCLUSÕES**

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

- a) **Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da MAPFRE SEGUROS, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.**
- b) **Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário.**
- c) **Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.**

**2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da MAPFRE SEGUROS, as derivadas dos seguintes fatos: Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:**

- a) **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.**
- b) **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.**
- c) **Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.**
- d) **Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.**
- e) **Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**

**3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.**

---

## **ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO**

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

Através da chamada telefônica a Pessoa Usuária autoriza expressamente a **MAPFRE SEGUROS** para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

---

## **ARTIGO 6 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela **MAPFRE SEGUROS** e por prestadores contratados e designados por ela.

A **MAPFRE SEGUROS** não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida. Desse modo, a **MAPFRE SEGUROS** estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a **MAPFRE SEGUROS** reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicados nas cláusulas deste anexo.

---

## **ARTIGO 7 – PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A **PESSOA USUÁRIA** perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 hs sempre que:

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