

## REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### CONTRATO 3107 - MAPFRE SEGUROS ASSISTENCIA PERSONALIZADA CASA PROTEGIDA (ALGAR)

#### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

##### A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o titular do Certificado de Seguro Residencial, desde que tenha residência habitual no Brasil.

##### B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o Cônjuge, ascendente e descendente em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

##### C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

##### 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) EVENTOS PREVISTOS:

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

#### ITEM 2 – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas às condições do artigo 1 e observadas as exclusões deste contrato.

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da Apólice de Seguro Residencial, do qual é adicional.

### **ITEM 3 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL**

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 regulamento.

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

#### **A) VIGIA**

A Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de Eventos Previstos que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, **Central de Assistência**, de acordo com as disponibilidades locais, providenciará o serviço de vigia por até 03 dias no limite de R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência da apólice. Esse serviço será enviado após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas.

**Nota:** O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como por exemplo, toailete e cobertura.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **B) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

No caso de ocorrência de Evento Previsto, que provoque o destelhamento da Residência Assistida e sendo justificável a cobertura provisória, Central de Assistência providenciará lona, plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior da Residência Assistida.

O limite para esse serviço é de até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por vigência da apólice.

**Observações:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forra e beirais. 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.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

### **C) SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA**

A **Central de Assistência** fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes a telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza e telefones emergenciais como Bombeiros, polícia e hospitais.

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a **Central de Assistência**, 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
- ✓ Desentupidor
- ✓ 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.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Nota:** A **Central de Assistência**, 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 **Central de Assistência**.

### **D) REVISÃO ELÉTRICA**

Verificação dos pontos de iluminação e força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno. Não está incluso nenhum tipo de reparo, o prestador apenas apontará os eventuais consertos que deverão ser feitos. Limite: Sem limite monetário, 1 intervenção por vigência da apólice.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

**a) Serviços de manutenção elétrica (exemplo: troca de cabos/fios, etc...).**

### **E) REVISÃO HIDRÁULICA**

Verificação de torneiras, boia de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis.

Não está incluso nenhum tipo de reparo, o prestador apenas apontará os eventuais vazamentos que deverão ser sanados.

**Limite:** Sem limite monetário, 1 intervenção por vigência da apólice.

### **F) LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURA E DOBRADIÇAS**

Execução de lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados. Não está incluso nenhum tipo de reparo ou troca de peças.

**Limite:** Sem limite monetário, 1 intervenção por vigência da apólice.

### **G) SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS**

Verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Mão de obra somente para a barroca e romana. Troca de até 15 telhas de cerâmica (tipo 1) – disponível em todo território brasileiro.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura ou por questão de segurança, a locação e o pagamento das despesas com o andaime serão de responsabilidade do Usuário.

**Limite:** Sem limite monetário, 1 intervenção por vigência da apólice.

### **H) LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA**

Limpeza e higienização de 1 (uma) Caixa d'água de até 2.000 litros (dois mil litros), exclusivo para casas. Estão excluídos coletores de água e os casos onde houver a necessidade de retirada de telhões de fibro-amianto / fibracimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento para que o prestador tenha acesso à caixa.

**Limite:** Sem limite monetário, 1 intervenção por vigência da apólice.

### **I) LIMPEZA DE CALHAS**

Execução de limpeza de calhas com até 3,5 metros de altura e com até 15 metros lineares. Não está incluso o desentupimento do cano vertical, somente a limpeza do mesmo.

**Limite:** Sem limite monetário, 01 intervenção por vigência da apólice.

### **J) CAÇA VAZAMENTO**

O Usuário poderá solicitar a **Central de Assistência** à checagem de todo o encanamento da casa para apontamento de possíveis vazamentos que devem ser sanados. Não está inclusa a realização dos reparos decorrentes desta identificação. Este serviço somente está disponível em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

**Limite:** Até R\$200,00 por evento, limitado a 2 intervenções por vigência da apólice.

**Importante:**

- a) **Central de Assistência** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra do prestador, cabendo ao usuário, às despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços acima mencionados.
- b) Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto a **Central de Assistência**.

#### **ITEM 4 – CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

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

Ressaltamos que não serão realizados em momento algum, serviços de faxina ou doméstico de qualquer nível em móvel ou ambiente, assim como também não serão realizados esforços para arrastes ou deslocamentos de móveis. Esta tarefa deverá ser realizada por pessoa a ser orientada/contratada diretamente pelo usuário.

Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à **Central de Assistência**.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da **Central de Assistência**, o atendimento será considerado como serviço executado.

#### **ITEM 5 – EXCLUSÕES GERAIS**

**Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:**

- a) Serviços providenciados diretamente pelo Usuário.
- b) Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos.
- c) Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de acidentes radioativos ou atômicos.
- d) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes.
- f) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel.
- g) Eventos ou consequências causadas por dolo do Usuário.

- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza.
- i) Evento Previsto e/ou Problema Emergencial e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.
- j) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da **Central de Assistência** ou, ainda, contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.
- k) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causadas por má fé.

#### **ITEM 6 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA**

A **Central de Assistência** 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 Central de Atendimento.

#### **ITEM 7 – COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento, disponível 24 horas por dia, informando o nome e número da apólice de Seguro Residencial, bem como o endereço da Residência Assistida e o serviço de que necessita.

#### **ITEM 8 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A **Central de Assistência** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- b) Se o certificado de assistência for cancelado.