

1. DEFINIÇÕES

Usuário: será o titular do certificado ou bilhete, desde que tenha residência habitual no Brasil.

1.1. Residência Assistida Endereço em que o Usuário mantém sua residência habitual no Brasil

1.2. Evento Previsto

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, decorrentes das seguintes situações:

- ✓ Roubo ou furto qualificado;
- ✓ Incêndio / Raio e Explosão;
- ✓ Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- ✓ Desmoraonamento (parcial ou total);
- ✓ Vendaval / Granizo / Fumaça;
- ✓ Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- ✓ Impactos de veículos.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do contrato de seguro.

3. FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de Conserto de Linha Branca e Marrom, não haverá qualquer franquia quilométrica.

4. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, em capitais e cidades com mais de 100.000 habitantes.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos itens deste regulamento, observadas as exclusões nele previstas.

5. SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.

ESTA ASSISTÊNCIA CONSISTE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL NÃO HAVERÁ REEMBOLSO DE QUAISQUER VALORES DE SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.

5.1 Assistência a Residência

A **Assistência 24 horas** se encarregará do envio de um profissional para o reparo de aparelhos danificados em decorrência de Evento Previsto na Residência Assistida ou Desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos.

Os serviços serão prestados em horário comercial para os seguintes eletrodomésticos:

- ✓ Geladeiras;
- ✓ Freezer;
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas;
- ✓ Máquinas de Secar Roupas;
- ✓ Máquinas de Lavar Louças;
- ✓ Frigobar;
- ✓ Forno de Microondas;
- ✓ Fornos elétricos;
- ✓ Cooktops;
- ✓ Fornos Convencionais
- ✓ Fogões;
- ✓ Depuradores/ Exaustores de Ar;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Ventilador de Teto;
- ✓ Televisão, Videocassete;
- ✓ Aparelho de Som, DVD e Aparelho de Telefone.

Nota: Não será prestado o serviço de reparo em forninhos elétricos.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) O reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste regulamento e relacionados neste item;
- b) Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças a venda no mercado;
- c) Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

A aquisição das peças será de responsabilidade do usuário.

A **Assistência 24 horas** não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

Estão cobertos exclusivamente os equipamentos indicados acima, com até 06 anos de utilização e que estejam fora da cobertura de garantia do fabricante.

Desgaste Natural: Até R\$ 200,00, limitado a 2 intervenções por ano de vigência da apólice.

Eventos Previstos: Até R\$ 300,00, limitado a 2 intervenções por ano de vigência da apólice.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta feira, exceto sábados, domingos e feriados.

6. EXCLUSÕES

- a) Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da **Assistência 24 horas**;
- b) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- c) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da Assistência 24 horas, 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 por 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, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**

Ficam excluídos das prestações previstas neste regulamento os atos praticados por ação ou omissão do usuário, causadas por má fé.

7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF ou número do certificado ou bilhete.

Assistência 24 horas

4002 7196 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800- 775 7196 (demais localidades).

SAC

0800 112 800 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não

atendidos pelos canais de atendimento habituais.

8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

9. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Se o certificado ou bilhete de seguro for cancelado.