

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: O Estipulante designado na Apólice Coletiva do Seguro MAPFRE Vida PME, por meio de seus representantes legais e funcionários, situados conforme endereço informado no contrato de Seguros.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do seguro MAPFRE Vida PME.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

4. SERVIÇOS

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

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.

Caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitado a realização dos serviços descritos neste regulamento, o Usuário poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência.

O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, motivo pelo qual NÃO HAVERÁ REEMBOLSO de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pelo Usuário.

A **Central de Assistência** disponibilizará, mediante a solicitação do **Usuário** por meio da Central de Atendimento da **Central de Assistência** descrita no item 7 (sete) deste regulamento, um profissional que realizará a inspeção e os serviços cobertos nas dependências do **Usuário**.

Limite: O Usuário terá direito a escolha de até 05 (cinco) serviços, dentre os abaixo relacionados, que serão prestados no mesmo dia e em uma única intervenção, limitado ao valor total máximo de R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-Feira das 09h às 18h e aos sábados das 08h até 12h, exceto Domingos e feriados.

Caso o Usuário opte por não realizar alguns destes serviços no dia da inspeção, o mesmo não terá direito a estes serviços em outra ocasião.

Os itens a serem inspecionados poderão ser:

4.1. Limpeza de Ar Condicionado

Envio do profissional para realizar a limpeza de filtros e frontal do ar condicionado para aparelhos compactos e mini Split, desde que **não seja necessária a remoção do aparelho para a prestação do serviço.**

Nota1: Somente serão realizados atendimentos para imóveis com até 3,5 (três metros e meio) de altura.

4.2. Lubrificação e Limpeza de Porta de Aço Comercial

Será realizada a execução de lubrificação e limpeza de portas de aço com grafite ou produtos adequados de acordo com os locais indicados pelo Usuário.

4.3. Troca de Soleira

Envio do profissional para remover e instalar novas soleiras.

4.4. Instalação de Fechadura Tetra

Envio do profissional para realizar a instalação de fechadura tetra em portas de ferro, de madeira e de aço comercial, sendo necessária uma visita inicial para avaliação preliminar dos locais selecionados para as instalações das fechaduras (medida, modelo, etc.).

4.5. Lubrificação de Dobradiças e Fechaduras

Envio do profissional para realizar a lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados.

4.6. Fixação de Antenas

Envio do profissional para realizar a fixação ou remoção da antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário.

Nota: Somente serão realizados atendimentos para imóveis com até 3,5 (três metros e meio) de altura.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

- a) Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do Usuário;
- b) Substituição de peças da antena;

4.7. Instalação de Olho Mágico

Envio do profissional para realizar a instalação de Olho Mágico em portas de madeira, de acordo com o local indicado pelo **Usuário**.

4.8. Instalação de tomadas, Interruptores e Extensões Elétricas

Envio do profissional para realizar a instalação de tomadas, interruptores e extensões elétricas, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

Nota: Os custos dos equipamentos, inclusive tomadas e interruptores, materiais, elementos de fixação e instalações adicionais serão de responsabilidade do Usuário.

4.9. Instalação de Interfone

Envio do profissional para realizar a instalação e fixação externa de aparelhos convencionais, sem sistema de vídeo acoplado, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

Nota: Os custos dos equipamentos, materiais, inclusive com o aparelho de interfone, elementos de fixação e instalações adicionais serão de responsabilidade do Usuário.

4.10. Limpeza de Caixa D'Água

Envio do profissional para realizar a limpeza e higienização da caixa d'água.

Nota: 1 (uma) caixa d'água de até 20.000 (vinte mil) litros.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

- a) Coletores de Água;
- b) Serviços em locais de difícil acesso onde tenham que realizar a retirada de telhões de fibroamianto/fibrocimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento;

4.11. Verificação de Extintores

Envio do profissional para inspecionar as mangueiras, manômetros, validades de carga, lacres e estado geral do cilindro dos extintores.

4.12. Verificação de Luzes de Emergência

Envio do profissional para inspecionar as luzes de emergência.

4.13. Verificação das Instalações Elétricas

Envio do profissional para avaliar e indicar os possíveis defeitos nos pontos de iluminação e força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno.

4.14. Verificação Hidráulica

Envio do profissional para inspecionar possíveis vazamentos nas torneiras, boia de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis.

4.15. Locação de Caçamba

Em caso de prévio agendamento de horário com a **Central de Assistência**, será disponibilizada, a locação de caçamba para descarte de entulho, em local de permanência indicado pelo **Usuário**.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local impróprio indicado pelo Usuário;
- b) Mão de obra para retirada de entulhos ou sujeiras na caçamba locada.

Nota: Os serviços serão colocados à disposição por meio de horário previamente agendado junto a **Central de Assistência**.

Limite: 01 (um) caçamba de até 4m³ (quatro metros cúbicos), pelo período de permanência permitido pela lei municipal da região do local indicado pelo Usuário, limitado ao máximo de 03 (três) dias corridos por intervenção, limitado a 1 (um) intervenção por vigência do contrato de seguros.

4.16. Instalação de Ar Condicionado

Envio do profissional para realizar a instalação do equipamento de ar condicionado para aparelhos compactos e Mini Split, em local indicado pelo Usuário, **desde que:**

- a) Não comprometa a estrutura do imóvel;
- b) Não tenha necessidade de passar fiação;
- c) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- d) Não quebre a alvenaria;
- e) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

- a) O refazimento de qualquer ponto de ramal elétrico para que seja possível a instalação das peças.

4.17. Padronização de Tomadas

Envio do profissional para realizar a padronização de tomadas, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

4.18. Instalação de Fechaduras Elétricas e Porteiro Eletrônico

Envio do profissional para realizar a instalação de fechaduras elétricas e porteiro eletrônico, **desde que:**

- a) Não tenha necessidade de passar fiação;
- b) Não tenha que refazer pontos de ramais elétricos;
- c) Não quebre a alvenaria;
- d) A instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.

5. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços somente serão prestados na presença do Usuário 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 e que não serão efetuados quaisquer deslocamentos de móveis. Esta tarefa será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Caso seja necessária a utilização de andaimes para acesso ao local ou qualquer tipo de reparo ou troca de peças, custos com equipamentos, materiais e elementos de fixação, além de instalações adicionais, estes serão de inteira responsabilidade do Usuário.

Os serviços escolhidos pelo Usuário serão colocados à disposição por meio de horário

previamente agendado junto à Central de Assistência.

Se, após o agendamento e envio do prestador 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.

A Central de Assistência não efetuará a prestação dos serviços quando estiver impossibilitada por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou por situações alheias a sua vontade.

6. EXCLUSÕES

Além das exclusões já particularizadas neste instrumento, não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Eventos ou consequências decorrentes de atos criminosos ou dolosos praticados pelo(s) representante(s) do Usuário;
- b) Eventos ou consequências decorrentes de ação, omissão ou má fé do(s) representante(s) do Usuário;
- c) Estabelecimentos de uso misto para fins comerciais e residenciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;
- d) Eventos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves, tumultos, acidentes radioativos ou atômicos;
- e) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- f) Eventos Assistidos, decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da contrato de seguro;
- g) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência, ou ainda, contratados diretamente pelo Usuário, que não seja por intermédio da Central de Assistência;
- h) Atos praticados por ação ou omissão do(s) representante(s) do Usuário, causados por má fé.

i) Custo de aquisição de equipamentos, materiais e elementos de instalação, fixação para melhoria, manutenção e/ou reparo.

j) Quebras e danos do(s) material(is) e equipamento(s) no momento de sua remoção, instalação e/ou locomoção.

7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário(s) o(s) acionamento(s) do(s) serviço(s) de assistência, o **Usuário** deverá contatar a **Central de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF, telefone para contato, razão social, CNPJ e confirmação do endereço:

Central de Assistência

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

SAC

0800 112 8000 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. GARANTIA DOS SERVIÇOS

A **Central de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término dos mesmos.

9. 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.

10. 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 contrato de seguro for cancelado.