

REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL (Assistência Domiciliar II)

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) **USUÁRIO**

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do certificado de assistência desde que tenham 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 no certificado de assistência. Será permitida até 02 (duas) trocas de endereços de residência por vigência anual da apólice/certificado.

d) **PROBLEMA EMERGENCIAL**

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) **EVENTO PREVISTO**

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, 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;
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento (parcial ou total);
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impactos de veículos.

f) **CARÊNCIA**

O período de carência para quem aderiu via SMS, site ou telefone, a prestação do serviço Assistência Domiciliar II será de 30 (trinta) dias, contado da data da adesão.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrita em cada serviço.

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere à “**Assistência Emergencial a Residência**” não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais a “**Assistência Emergencial a Residência**” será destinado da seguinte forma:

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

- 5.1 – Chaveiro
- 5.2 – Eletricista
- 5.3 – Encanador

Em cidades com população superior a 300 mil habitantes para o serviço de:

- 5.4 – Vidraceiro

ITEM 5 – FORMA DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A RESIDÊNCIA

A Contratação dos serviços de Assistência Domiciliar II será realizada por meio de adesão junto a parceria telefonia com a **MAPFRE Assistência**.

Para ativação dos serviços através da empresa de telefonia você deve entrar em contato diretamente com a **NEXTEL**, sujeito aos termos e condições dos serviços de telefonia e serviços.

ITEM 6 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A RESIDÊNCIA

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.

6.1. CHAVEIRO

Na ocorrência de um Evento Emergencial como perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da residência ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso a Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, a **MAPFRE Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

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

Em caso de Evento Previsto como arrombamento, roubo ou furto da residência e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Nota: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

Limite: Até R\$ 120,00 (Cento e vinte reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de atendimento: Assistência 24 horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, trancas que se encontram danificadas.
- b) Despesas com cópias adicionais das chaves.
- c) Fechaduras keso ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais. Desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

6.2. ELETRICISTA

Em caso de problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência Assistida ou um falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a **MAPFRE Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

Nota: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por evento limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de atendimento: Assistência 24 horas.

6.3. ENCANADOR

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques ou em caso da residência estiver alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **MAPFRE**

Assistência se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Nota: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por evento limitado a 01(uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de atendimento: Assistência 24 horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura a que venham acarretar alagamento na residência assistida;
- b) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc.

6.4. 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 Assistência** enviará um profissional que fará a avaliação dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o 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.

Limite: Até R\$ 120,00 (Cento e vinte reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira das 09h às 18h e aos Sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

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 façam parte do imóvel, mas que não comprometa a segurança do imóvel;
- b) Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da residência assistida.

ITEM 7 – 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 **MAPFRE 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 **MAPFRE Assistência**, o atendimento será considerado como serviço executado.

ITEM 8 – EXCLUSÕES GERAIS

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

- a) Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da **MAPFRE Assistência**;
- 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 **MAPFRE Assistência**, as derivadas de:

- d) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- e) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.
- f) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- g) 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 CAUSADO POR MÁ FÉ.

ITEM 9 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

A **MAPFRE 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.

Nota: Os serviços de vidraceiro e desentupimento não possuem a garantia acima mencionada.

ITEM 10 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando

seu Nome, CPF, Endereço da Residência Assistida, bem como o serviço de que necessita.

ITEM 11 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **MAPFRE 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.

Os serviços podem ser cancelados automaticamente também pela empresa de telefonia sempre que:

- a) Houver encerramento da parceria entre empresa de telefonia e a **MAPFRE Assistência**;
- b) O Usuário comprovadamente não respeitar os termos e condições da empresa de telefonia;
- c) Não honrar com o pagamento;
- d) Ou por iniciativa própria do usuário que deverá entrar em contato diretamente com empresa de telefonia.

ITEM 12 – PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA., CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.