

## REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

**CONTRATO - 3360 - MAPFRE SEGUROS ASSISTENCIA PERSONALIZADA CASA PROTEGIDA (TIM)**

### 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 imprevistamente, 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 1(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, bóia 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, 01 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 / fibrocimento, 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, 1 intervenção por vigência da apólice.

### **J) CAÇA VAZAMENTO**

O Usuário poderá solicitar a **Central de Assistência** a 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) A **Central de Assistência** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra do prestador, cabendo ao usuário, as 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 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.