

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1 Usuário:** Será o titular do certificado ou bilhete de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

**1.2 Pessoa Usuária:** Pessoa elegível a utilização dos serviços descritos neste regulamento, quais seja, o segurado, seu cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau, desde que estes convivam com ele e sejam seus dependentes.

**1.3 Residência Assistida:** Endereço em que o Usuário mantém sua residência habitual no Brasil.

## 2 VIGÊNCIA

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

## 3 ÂMBITO TERRITORIAL

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

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

Chaveiro;  
Eletricista;  
Encanador;  
Desentupimento;  
Limpeza de caixa de gordura;  
Serviço de Limpeza;  
Hospedagem;  
Transmissões de Mensagens Urgentes;  
Indicação de profissionais.

**Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:**

Hospedagem de animal de estimação;  
Limpeza de ar-condicionado;  
Transferência de móveis;  
Guarda de móveis.

**Somente em cidades com população acima de 300.000 habitantes em Território Nacional:**

Vidraceiro;  
Vigia;  
Dedetização, Desratização e Descupinização

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições deste regulamento.

## 4 SERVIÇO

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

**A Assistência consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual NÃO HAVERÁ REEMBOLSO de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELA PESSOA USUÁRIA.**

**A Pessoa Usuária 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.**

**Nota Geral: Serão de responsabilidade da Pessoa Usuária, o pagamento de possíveis custos com peças trocadas/compradas pelo prestador de serviços, desde que devidamente autorizado pela Pessoa Usuária, bem como os custos de execução que excederem o limite descrito abaixo.**

### 4.1 Chaveiro

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da Residência Assistida ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da residência, o **Canal de Atendimento de 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 arrombamento por 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.

**Limite:** Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de atendimento:** 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.**

#### **4.2. 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 uma falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, o **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### **4.3. Encanador**

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações (aparentes) 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, o **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento limitado, a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de atendimento:** 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.**

#### **4.4. Desentupimento**

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, assim como tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento da Residência Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

**Limite:** Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;**
- b) Esgotamento de fossa séptica e o desentupimento em rede de águas fluviais.**

#### **4.5. Limpeza da Caixa de Gordura**

Caso ocorra entupimento da caixa de gordura e que venham a acarretar alagamento da Residência Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para realizar a limpeza.

**Limite:** Até R\$500,00 (Quinhentos reais) por evento limitado, a 2 intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **4.6. 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, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um profissional que fará a avaliação do dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata desde que a Pessoa Usuária disponha do material para a efetiva troca, ou o reparo emergencial.

**Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, que serão fornecidos pela Pessoa Usuária tais como: madeira, plástico, Tapume ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.**

**Nota:** Caso não seja possível o reparo emergencial das portas e janelas danificadas e a Residência Assistida esteja vulnerável, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará o serviço de Vigia conforme condições no item 4.8.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h exceto sábados, 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.**

#### **4.7. Dedetização, Desratização e Descupinização**

O **Canal de Atendimento de Assistência** se encarregará do envio do profissional para a Dedetização, Desratização e Descupinização da Residência Assistida.

Procedimentos para a utilização do serviço.

- ✓ O serviço deve ser agendado com no mínimo 01 dia de antecedência;
- ✓ O responsável pela residência deverá acompanhar o prestador até a finalização do serviço;
- ✓ Caso haja pessoa alérgica ou hypersensível na residência assistida, a mesma deverá ser afastada do local por um período mínimo de 24 horas;
- ✓ Retirar os animais da casa ou confiná-los em uma área onde não foi aplicado o veneno por no mínimo 24 horas, sendo que, em caso de

aves, a retirada deve ser de, pelo menos, 01 semana;

- ✓ A Pessoa Usuária deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização. Não lavar o local onde foi realizado o serviço por no mínimo 07 dias. Apenas realizar a varredura úmida para a limpeza, se necessário;
- ✓ Os armários e/ou guarda-roupas devem ser esvaziados para que os utensílios de cozinha e/ou roupas não entrem em contato com o veneno;
- ✓ Antes de dedetizar é preciso guardar os alimentos e utensílios domésticos para que esses não sejam contaminados;
- ✓ Aguardar no mínimo 12 horas para retornar ao ambiente após o serviço. Para gestantes e crianças pequenas é aconselhável aguardar por um período mínimo de 24 horas. Ao retornar, abra portas e janelas para deixar o local bem ventilado.

**ATENÇÃO: Caso alguém apresente algum sinal de intoxicação, encaminhá-lo de imediato ao serviço médico mais próximo.**

**Limite:** Até R\$ 600,00 (seiscentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h exceto sábados, domingos e feriados.

#### **4.8. Vigia**

A Residência Assistida que estiver vulnerável em consequência de roubo ou furto, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento ou impacto de veículo que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança, após tentativa de contenção emergencial ao local avariado.

**Nota 1:** O Profissional não estará munido de nenhum tipo de armamento.

**Nota 2:** O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer

condições de trabalho, como acesso à toalete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

**A Pessoa Usuária deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas.**

**Limite:** Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **4.9. Serviço de Limpeza**

Na ocorrência de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento na residência assistida que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a Residência Assistida sem descaracterização do fato ocorrido.

**Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.**

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da Pessoa Usuária.**

**Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade da Pessoa Usuária.**

**Limite:** Até R\$ 1.000,00 (Mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h exceto sábados, domingos e feriados.



**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o fato ocorrido.**

**4.10. Transferência de Móveis**

Se a Residência Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, o **Canal de Atendimento de Assistência** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pela Pessoa Usuária.

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva da Pessoa Usuária.**

**A Pessoa Usuária poderá acionar esse serviço até 30 dias corridos após a ocorrência.**

**Limite:** Dentro de um raio de 50 km a contar da Residência Assistida com até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 1 (uma) intervenção por ano durante a vigência do seguro.

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

**O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**a) Montagem e desmontagem de móveis embutidos, sob medida, móveis novos ou desmontados por terceiros, fixações em**

**parede, instalações elétricas ou instalações e manuseio de micros, impressoras e cartuchos;**

**b) Transferência de móveis por içamento e andaime.**

**4.11. Guarda de Móveis**

Em caso de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que não tenha onde guardar a mobília da Residência Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno ao local especificado pela Pessoa Usuária.

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo serão de responsabilidade exclusiva da Pessoa Usuária.**

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) por 7 (sete) dias de armazenamento e limitado a 1 (uma) intervenção por ano durante a vigência do seguro.

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

**O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**a) Desmontagem de móveis;**

**b) Empacotamento ou desempacotamento dos móveis e pertences da Pessoa Usuária.**

**4.12. Hospedagem**

Ocorrendo roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável, o **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pela hospedagem da Pessoa Usuária **por um período de até 4 (quatro) dias para até 05 (cinco) pessoas.**

O **Canal de Atendimento de Assistência** se encarregará de escolher o hotel, devendo-se localizar o mais próximo possível da Residência Assistida. A distância do hotel deve ser no máximo 50 km da Residência Assistida.

**Limite:** Até 04 diárias de hotel, no valor máximo R\$ 200,00 por dia (R\$ 600,00, total) e limitado a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Despesas com traslado ao hotel;**
- b) **Despesas que não façam parte da diária; .**

#### **4.13. Transmissões de Mensagens Urgentes**

O **Canal de Atendimento de Assistência** poderá garantir a transmissão de mensagens urgentes da Pessoa Usuária, por telefone, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às prestações previstas neste regulamento.

**Limite:** Sem limite monetário e de intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### **4.14. Limpeza de Ar-condicionado**

O **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para realizar a limpeza de filtros e frontal do ar condicionado, **desde que não seja necessária a remoção do aparelho**. Os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos ou “Mini Split”.

**Limite:** Limite de 4 aparelhos por intervenção (compactos ou “Mini Split”). Até R\$ 300,00 (Trezentos reais), limitada a 01 intervenção por ano durante a vigência do seguro.

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

#### **4.15 Hospedagem de animal de estimação**

Na hipótese da Residência Assistida se tornar inabitável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou impacto de veículos e desde que a Pessoa Usuária não tenha com quem deixar seu(s) animal(is) de estimação, será providenciada pelo **Canal de Atendimento de Assistência**, a hospedagem do (s) animal (is) doméstico em hotéis especializados dentro de sua rede credenciada.

**Consideram-se como animais domésticos somente cães e gatos.**

**Limite:** Até R\$ 100,00 (oitenta reais) a diária, por até 04 (quatro) dias, limitado a 02 (duas) animais domésticos e até 02 (duas) intervenções por ano de vigência do seguro.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) **Despesas com traslado ao hotel;**
- b) **Despesas que não façam parte da diária, como transporte, alimentação, roupas para animais, tratamento veterinário, medicamentos, etc.**

#### **4.16. Indicação de Profissionais**

Em caso de solicitação da Pessoa Usuária, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá indicações de:

Telefones úteis ou de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais e caso aprovado pela Pessoa Usuária realizar o serviço, desde que se refiram às seguintes especialidades:

- ✓ Encanador;
- ✓ Eletricista;
- ✓ Chaveiro;
- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Pintor;

- ✓ Marceneiro e Serralheiro;
- ✓ Pedreiro;
- ✓ Desentupidor;
- ✓ Dedetizadoras;
- ✓ Serviços Gerais como:
  - Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica);
  - Instalação de varões de cortina, chuveiro, torneira, luminárias;
  - Instalação de ganchos ou parafusos para redes, vasos e bicicletas;
  - Instalação de linha telefônica (entre cômodos);
  - Instalação de ventilador de teto;
  - Instalação de tomadas, interruptores e extensões;
  - Instalação de ar-condicionado;
  - Fixação de prateleira, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TV's e fornos de micro-ondas,
  - Itens de utensílio e itens de decoração;
  - Limpeza de caixa d'água;
  - Padronização de tomadas;
  - Lubrificação de fechaduras e dobradiças.

**A Pessoa Usuária será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.**

**Limite:** Sem limite monetário e de intervenção por ano durante a vigência do seguro.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

## **5 EXCLUSÕES GERAIS**

- a) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento do Canal de Atendimento de Assistência;**
- b) Despesas com peças de reposição ou para reparos;**
- c) Eventos ou consequências causadas por dolo da Pessoa Usuária.**

Excluem-se ainda das prestações e serviços do **Canal de Atendimento de Assistência**, 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) Os 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.**
- e) os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária causado por má fé.**

## **6 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 pela Pessoa Usuária.

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

## **7 GARANTIA DOS SERVIÇOS**

O **Canal de Atendimento 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 pelo Canal de Atendimento de Assistência.

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

**b) A Pessoa Usuária omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;**

**c) Se contrato de seguro for cancelado.**

## **8 COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, número da apólice.

### **Canal de Atendimento de Assistência**

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

### **SAC**

0800 771 8978 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, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

## **9 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência S.A. 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 a Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste regulamento;**