

**MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
MAPFRE IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL**

PERFIL GOLD

ÍNDICE

ITEM 1 – DEFINIÇÕES	3
ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO	3
ITEM 3 – FRANQUIA	3
ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL	3
ITEM 5 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A RESIDÊNCIA	4
ITEM 6 – SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA A RESIDÊNCIA	9
ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS	9
ITEM 8 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA	10
ITEM 9 – COMUNICAÇÃO	10
ITEM 10 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	10
MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO DOMICILIAR.....	11
ITEM 1 – DEFINIÇÕES.....	11
ITEM 2 – VIGÊNCIA, LIMITE DE UTILIZAÇÃO E MONETÁRIO	11
ITEM 3 – FRANQUIA	11
ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL.....	11
ITEM 5 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO	11
ITEM 6 – CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	13
ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS.....	13
ITEM 8 – COMUNICAÇÃO	13
ITEM 9 – GARANTIA DOS SERVIÇOS.....	13
ITEM 10 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	13
OUVIDORIA	14

MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – MAPFRE IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL PERFIL GOLD

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do certificado de assistência, 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 no certificado de assistência.

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:

- e.1) Roubo ou furto qualificado;
- e.2) Incêndio/Raio e Explosão;
- e.3) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- e.4) Desmoronamento (parcial ou total);
- e.5) Vendaval/Granizo/Fumaça;
- e.6) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- e.7) Impactos de veículos.

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 Assistida” e “Serviços de Conveniência a Residência Assistida”, não haverá qualquer franquia.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais a “Residência Assistida” será definido da seguinte forma:

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

- Chaveiro;
- Eletricista;
- Encanador;
- Desentupimento;
- Limpeza de caixa de gordura;
- Substituição de Telhas;
- Cobertura provisória de telhado;
- Limpeza.

- **Somente em cidades com população acima de 300.000 habitantes em Território Nacional:**
 - Vidraceiro;
 - Vigia;
 - Dedetização.
- **Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:**
 - Caça Vazamento;
 - Transferência de móveis;
 - Reparo de eletrodoméstico e eletroeletrônico.

O Âmbito de atendimento para os Serviços de “**Conveniência a Residência Assistida**” será destinado da seguinte forma:

- **Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:**
 - Reparos de telefonia.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas as exclusões deste contrato.

ITEM 5 – 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.

5.1. CHAVEIRO

Na ocorrência de 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 às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro à 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, roubo ou furto da residência e esta ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Nota 1: Será de responsabilidade do usuário o pagamento de possíveis custos com peças que forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou às compras destas no local do evento ou custo de execução que exceder o limite descrito na cobertura.

Nota 2: Com exclusão apenas para troca de segredo de fechadura tetra, pois este serviço é realizado somente pelo fabricante da peça.

Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

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 DE O CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

5.2. 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, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

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

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

5.3. 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, registros; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques; ou em caso de a residência estar alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM A ACARREAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- B) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- C) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO, REVESTIMENTOS, ETC.

5.4. 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, **MAPFRE 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.

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

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

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.

5.5. LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA

Caso ocorra entupimento da caixa de gordura e que venha a acarretar alagamento da Residência Assistida, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para realizar a limpeza.

Limite: Até R\$300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

5.6. CAÇA VAZAMENTO

O Usuário poderá solicitar à **MAPFRE ASSISTÊNCIA** a checagem de todo o encanamento da Residência Assistida para apontamento de possíveis vazamentos que devam ser sanados.

Nota 1: Será de responsabilidade do usuário o pagamento dos custos de execução do serviço para contenção do vazamento, assim como qualquer custo com peças que forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou às compras destas no local do evento ou custo de execução que exceder o limite descrito na cobertura.

Nota 2: Para a solicitação deste serviço, o agendamento prévio deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

Limite: Até R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 9h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) **REALIZAÇÃO DE REPAROS DECORRENTES DA IDENTIFICAÇÃO DO VAZAMENTO;**

5.7. 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, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** enviará um profissional que fará a avaliação do dano, quando poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, a reposição imediata ou o reparo emergencial.

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

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 18h e aos sábados, exceto feriados, das 9h às 13h.

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 FAÇA PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SUA SEGURANÇA;**

B) **REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA.**

5.8. VIGIA

Para a Residência Assistida que se tornar vulnerável em consequência de roubo ou furto, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento ou impacto de veículos que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança, após tentativa de contenção emergencial ao local avariado.

Nota: O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 6 (seis) horas corridas.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

5.9. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

No caso de ocorrência de **Evento Previsto**, que provoque o destelhamento da Residência Assistida e sendo justificável a substituição de telhas, a **MAPFRE ASSISTÊNCIA** providenciará o devido reparo, observando-se:

– Troca de até 20 telhas de cerâmica (tipo 1) – disponível em todo território brasileiro.

Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 intervenções por ano de vigência do certificado de assistência.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

5.10. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

No caso de evento decorrente de roubo ou furto, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou impacto de veículo aéreo que provoque o destelhamento da Residência Assistida e sendo justificável a cobertura provisória, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado para proteger provisoriamente o interior do imóvel.

Nota 1: Para a realização de serviços em locais acima de 3,5m (três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 3: 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.

Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;
- B) O CONSERTO DEFINITIVO DO TELhado.

5.11. 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, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à Residência Assistida sem descaracterização do fato ocorrido.

Nota 1: 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.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 3: Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 9h às 18h e sábado das 9h às 13h.

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.

5.12. 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, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

Nota 1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 2: O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 1 (uma) intervenção por vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 9h às 18h e aos sábados, exceto feriado, das 9h às 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) **MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, MÓVEIS SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICROCOMPUTADORES, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;**

5.13. REPARO DE ELETRODOMÉSTICO E ELETROELETRÔNICO

Em caso de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** encaminhará um profissional para realizar o reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca ou marrom” da Residência Assistida.

Estão cobertos pela assistência os equipamentos relacionados abaixo:

- Geladeiras;
- Freezer;
- Máquinas de Lavar Roupas;
- Tanquinhos;
- Máquinas de Secar Roupas;
- Máquinas de Lavar Louças;
- Frigobar;
- Forno de Microondas;
- Fornos Convencionais;
- Fornos elétricos;
- Fogões;
- Depuradores/ Exaustores de Ar;
- Cooktops;
- Ar condicionado;
- Televisão;
- Aparelho de som;
- Aparelho de DVD/Blue Ray;
- Aparelho de Telefone;
- Home Theater.

Nota 1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como os gastos com troca ou substituição de peças, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 2: Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 6 (seis) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 9h às 18h e sábado das 9h às 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) **SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;**
- B) **EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, PARA OS QUAIS NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;**
- C) **PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO DISPONHAM DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;**

D) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO;

ITEM 6 – SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA A RESIDÊNCIA

6.1. REPAROS DE TELEFONIA

Quando solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** garantirá um profissional especializado para efetuar reparos na linha telefônica, como reparos por distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura de instalação.

O serviço somente será prestado desde que, após confirmação, a origem do dano seja interna, da Residência Assistida ao poste e não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

Se a causa do problema telefônico for atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, será concedido 1 (um) aparelho telefônico convencional.

Limite: Até R\$100,00 (cem reais), limitada a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 9h às 18h e aos sábados, exceto feriado, das 9h às 13h.

6.2. DEDETIZAÇÃO

MAPFRE ASSISTÊNCIA se encarregará do envio do profissional para a dedetização da Residência Assistida, responsabilizando-se pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do serviço.

Procedimentos para a utilização do serviço

O serviço deve ser agendado com no mínimo 1 (um) dia de antecedência;

O responsável pela residência deverá acompanhar o prestador de serviços até a finalização do serviço;

Caso haja pessoa alérgica ou hipersensível na residência assistida, a mesma deverá ser afastada do local por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas;

Retirar os animais da casa ou confiná-los em uma área onde não seja aplicado o veneno.

Para animais, o ideal é que seja retirado do ambiente por 24 (vinte e quatro) horas; já aves devem ser retiradas por pelo menos 1 (uma) semana;

O usuário deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização. Não lavar o local onde for realizado o serviço por no mínimo 7 (sete) 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 não sejam contaminados;

Aguardar no mínimo 12 (doze) horas para retornar ao ambiente após o serviço. Para gestantes e crianças pequenas é aconselhável aguardar por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas. Ao retornar, abrir portas e janelas para deixar o local bem ventilado.

Caso alguma pessoa apresente algum sinal de intoxicação, encaminhá-la de imediato ao serviço médico mais próximo.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção por vigência da apólice.

Horário de Atendimento: Dias úteis das 9h às 18h.

ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- A) **SERVIÇOS FOREM SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- B) **HOUVER DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- C) **OCORREREM 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) EVENTOS QUE TENHAM COMO 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, TEMPESTADES 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.

ITEM 8 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

MAPFRE ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

ITEM 9 – 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 e Endereço da Residência Assistida, bem como o serviço de que necessita.

ITEM 10 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

MAPFRE ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- A) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO DOMICILIAR

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.

ITEM 2 – VIGÊNCIA, LIMITE DE UTILIZAÇÃO E MONETÁRIO

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

Limite: Utilização prevista por vigência do certificado será de 1 (uma) intervenção, limitada a R\$ 300,00 (trezentos reais). O Usuário poderá escolher até 3 (três) serviços listados neste regulamento que serão fornecidos no mesmo dia.

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de Manutenção e Prevenção Domiciliar, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de Manutenção e Prevenção à Residência Assistida será destinado em Território Nacional somente para as cidades com população superior a 200.000 habitantes.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas as exclusões deste contrato.

ITEM 5 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO

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.

5.1 SERVIÇOS ELÉTRICOS

Desde que solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** encaminhará o profissional para a instalação ou substituição dos equipamentos, peças ou materiais abaixo, desde que a instalação elétrica seja compatível com as especificações técnicas das peças:

1. Ventilador de teto;
2. Ventilador de parede;
3. Lâmpadas, luminárias e Reatores;
4. Padronização de tomadas;
5. Ar-condicionado (somente aparelhos compactos e mini-split);
6. Rejuntamento;
7. Troca de Vidros.

Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário.

Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 m (três metros e meio) de altura.

A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) REFAZIMENTO DE QUALQUER PONTO DE RAMAL ELÉTRICO PARA QUE SEJA POSSÍVEL A INSTALAÇÃO DAS PEÇAS;
- B) INSTALAÇÃO DE CHUVEIROS ELETRÔNICOS;
- C) SUBSTITUIÇÃO DE RESISTÊNCIA EM CHUVEIROS ELETRÔNICOS.

5.2 SERVIÇOS GERAIS

Desde que solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA**, encaminhará o profissional para a instalação descrita abaixo:

1. Linha telefônica.

Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário.

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

O serviço de instalação de Linha Telefônica somente será realizado caso a concessionária local tenha providenciado a ligação da linha em poste apropriado pertencente ao terreno da Residência Assistida.

A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

5.3. SERVIÇO DE LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Desde que solicitado pelo Usuário, **MAPFRE ASSISTÊNCIA** encaminhará o profissional para a limpeza dos itens mencionados abaixo:

- 1. Até 02 (duas) Caixa d'água com até 2.000 litros, desde que estejam interligadas;
- 2. Limpeza de calhas com até 3,5 m (três metros e meio) de altura e com até 15 m (quinze metros) lineares;
- 3. Limpeza de ralos e sifões em tubulações de 1 a 2 polegadas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) COLETORES DE ÁGUA;
- B) SERVIÇOS EM LOCAIS DE DIFÍCIL ACESSO ONDE SEJA NECESSÁRIO REALIZAR A RETIRADA DE TELHÕES DE FIBRO-AMIANTO/FIBRACIMENTO, TELHAS TIPO CERÂMICA, RIPAS E MADEIRAMENTO;
- C) DESENTUPIMENTO DO CANO VERTICAL;
- D) UTILIZAÇÃO DE QUALQUER TIPO DE EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELÉTRÔNICA.

Para a utilização do serviço de limpeza de caixa d'água, na data e horário do atendimento, a caixa d'água deve conter apenas 1/3 da água para a realização da limpeza das laterais e fundos.

Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário.

Para a realização de serviços em locais acima de 3,5 m (três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

5.4 LOCAÇÃO DE CAÇAMBA

Será realizada a locação de 1 (uma) caçamba de até 4m³ (quatro metros cúbicos) em local de permanência indicado pelo Usuário. O período de permanência da caçamba no local será limitado a 3 (três) dias corridos, de acordo com a lei municipal de cada região.

Este serviço também contempla a retirada do entulho que o Usuário desejar eliminar, limitado a 1 (uma) caçamba.

Nota 1: O prestador realizará somente a retirada do entulho já embalado em sacos apropriados.

Nota 2: **MAPFRE ASSISTÊNCIA** não se responsabilizará por multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local impróprio.

5.5 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Será realizada a fixação de antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário na Residência Assistida. Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 m (três metros e meio) de altura.

Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade do Usuário.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) FIXAÇÃO DE ANTENAS PARABÓLICAS.

ITEM 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 domésticos 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 em horário previamente agendado junto à **Central de 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 **Central de Assistência**, o atendimento será considerado como serviço executado.

ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- A) **SERVIÇOS FOREM SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- B) **TRATAR-SE DE ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS COM PARTES UTILIZADAS COMO RESIDÊNCIA, OU RESIDÊNCIA COM PARTE DELA UTILIZADA PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS.**

ITEM 8 – 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 e endereço da residência assistida, bem como o serviço de que necessita.

ITEM 9 – GARANTIA DOS SERVIÇOS

MAPFRE ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

ITEM 10 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

MAPFRE ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- A) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

OUVIDORIA

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.

CONTATO

Ouvidoria: 0800 775 1079 ou pelo site www.mapfre.com.br

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 962 7373

Horário de atendimento: das 8h às 18h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.



A atuação ética é um dos princípios institucionais do GRUPO BB E MAPFRE.

Para garantir ainda mais a segurança e tranquilidade aos clientes, a MAPFRE Seguros divulga o serviço de DISQUE DENÚNCIA, um importante meio de prevenção e redução de fraudes.

Um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo.

Pela coragem e respeito por você, busca-se constantemente a transparência nos processos e produtos.