

PERSONALIZADO - ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA S.A.
CNPJ: 68.181.221/0001-47

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

Precisando utilizar os serviços de assistências, basta telefonar gratuitamente para **0800 707 7967**.

Confira os detalhes do seu Plano de Assistência:

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES	3
2. VIGÊNCIA	3
3. ÂMBITO TERRITORIAL	3
4. DISPOSIÇÕES GERAL	3
5. SERVIÇO	4
6. EXCLUSÕES GERAIS	9
7. GARANTIA DOS SERVIÇOS	9
8. COMUNICAÇÃO	10

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

1. DEFINIÇÕES

1.1. 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 do Usuário e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- ✓ Roubo ou furto mediante arrombamento;
- ✓ Incêndio / Raio e Explosão;
- ✓ Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- ✓ Desmoroamento (parcial ou total);
- ✓ Vendaval / Granizo / Fumaça;
- ✓ Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- ✓ Impactos de veículos.

1.2. 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.

1.3. Residência Assistida: é a designada no contrato de seguro.

1.4. Usuário: é a pessoa física titular do seguro, com residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

2.1. A vigência dos serviços indicados neste Manual está vinculada à vigência da Apólice/Certificado Individual do Seguro contratada.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

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

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Solicitante, respeitando as condições estabelecidas neste Manual, as exclusões gerais, o âmbito territorial do serviço e demais limites aqui definidos.

4.2. O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Manual.

4.3. Os serviços somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

4.4. 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.

4.5. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente da Assistência.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

4.6. 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 Assistência Residencial Personalizada o atendimento será considerado como serviço executado.

5. SERVIÇO

5.1 A Assistência Residencial consiste exclusivamente na prestação do serviço ao Usuário, motivo pelo qual em hipótese alguma haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

5.1. Chaveiro

- 5.1.1. Na ocorrência de um Evento Previsto como arrombamento, roubo ou furto da Residência Assistida e esta ficar vulnerável, a **Assistência** encaminhará um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo da fechaduras de portas ou portões.
- 5.1.2. Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Assistida e a mão de obra para o reparo.
- 5.1.3. **Nota:** A responsabilidade da **Assistência** está limitada aos custos do conserto de emergência do problema, se tecnicamente possível, observado, ainda, o limite máximo descrito neste regulamento. Os custos com troca de peças e/ou confecção de novas chaves serão de responsabilidade do próprio Segurado.
- 5.1.4. **Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.1.5. **Horário de Atendimento:** 24 horas.

5.2. Eletricista

- 5.2.1. Na ocorrência de um Evento Previsto que ocasione problemas elétricos como curto circuito/interrupção de energia, falta de energia na Residência Assistida, a **Assistência** encaminhará um profissional para realizar o reparo emergencial, a fim de restabelecer a energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências.
- 5.2.2. **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.
- 5.2.3. **Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.2.4. **Horário de Atendimento:** 24 horas.

5.3. Encanador

- 5.3.1. Na ocorrência de um Evento Previsto que ocasione problemas hidráulicos como alagamento na Residência Assistida, a **Assistência** encaminhará um profissional para realizar o reparo emergencial, a fim de sanar o vazamento na residência ou em alguma de suas dependências.
- 5.3.2. **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.
- 5.3.3. **Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.3.4. **Horário de Atendimento:** 24 horas.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

5.4. Vidraceiro

- 5.4.1. Na ocorrência de Roubo ou Furto da Residência Assistida que causem em consequência danos aos vidros das portas e janelas, e está se apresentar vulnerável, a **Assistência Vida Personalizado** encaminhará um profissional para realizar o reparo emergencial, se tecnicamente possível.
- 5.4.2. **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.
- 5.4.3. **Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.4.4. **Horário de Atendimento:** De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

5.5. Vigia e Conserto de Fechaduras

- 5.5.1. A Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de Evento Previsto como roubo ou furto mediante arrombamento, dano elétrico, desmoroamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento ou impacto de veículo que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, a **Assistência** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança e o envio do chaveiro para consertar as fechaduras danificadas.
- 5.5.2. **Nota1:** O serviço de vigia só será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 06 (seis) horas corridas.
- 5.5.3. **Nota2:** O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso à toailete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.
- 5.5.4. **Limite:**
- 5.5.4.1. **Vigia:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções.
- 5.5.4.2. **Chaveiro:** Até R\$ 150,00 (centos e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.5.5. **Horário de Atendimento:** 24 horas.

5.6. Instalação e Colocação de Lona

- 5.6.1. Na ocorrência de Evento Previsto na Residência Assistida que causem em consequência danos ao telhado e/ou telhas da residência, e está se apresentar vulnerável, a **Assistência** encaminhará um profissional para realizar a instalação/colocação de lona no local.
- 5.6.2. **Nota:** Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com os materiais necessários.
- 5.6.3. **Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.6.4. **Horário de Atendimento:** 24 horas.

5.7. Instalação e Colocação de Tapume

- 5.7.1. Na ocorrência de Evento Previsto da Residência Assistida que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, e está se apresentar vulnerável, a **Assistência** encaminhará um profissional para realizar a instalação/colocação de Tapume no local.
- 5.7.2. **Nota:** Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com os materiais necessários.
- 5.7.3. **Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

- 5.7.4. Horário de Atendimento:** De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.
- 5.8. Limpeza da Residência**
- 5.8.1.** A **Assistência**, na ocorrência Evento Previsto como 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, enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à Residência Assistida, desde que não descaracterize o fato ocorrido.
- 5.8.2. 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.
- 5.8.3. 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.
- 5.8.4. 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.
- 5.8.5. Nota 4:** O serviço de limpeza deverá ser solicitado pelo período de até 6 horas corridas após o evento.
- 5.8.6. Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.8.7. Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h e aos Sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.
- 5.8.8. Exclusões específicas:**
- 5.8.8.1. Além das exclusões gerais, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:**
- 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.**
- 5.9. Transferência de Móveis**
- 5.9.1.** Se a Residência Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de Evento Previsto e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, a Assistência organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.
- 5.9.2. Nota 1:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.
- 5.9.3. Nota 2:** O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.
- 5.9.4. Limite:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do contrato de seguro.
- 5.9.5. Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h e aos Sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.
- 5.9.6. Exclusões específicas:**
- 5.9.6.1. Não estão incluídos os serviços:**
- 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;**
 - Transferência de móveis por içamento e andaime.**
- 5.10. Guarda de Móveis**
- 5.10.1.** Se a Residência Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de Evento Previsto e o Usuário não tenha onde guardar a mobília da Residência Assistida, a **Assistência** se encarregará da guarda de móveis.

- 5.10.2. Nota 1:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.
- 5.10.3. Nota 2:** O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.
- 5.10.4. Limite:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do contrato de seguro.
- 5.10.5. Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h e aos Sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.
- 5.10.6. Exclusões específicas:**
- 5.10.6.1. Não estão incluídos os serviços de:**
- a) **Desmontagem de móveis;**
 - b) **Empacotamento ou desempacotamento dos móveis e pertences do Usuário.**
- 5.11. Hospedagem Alternativa**
- 5.11.1.** Em caso de Evento Previsto na Residência Assistida que a torne inabitável, a **Assistência** se responsabilizará pela hospedagem do Usuário e ocupantes da mesma por um período de até 04 (quatro) dias.
- 5.11.2. Nota:** A escolha do hotel será feita pela Assistência devendo-se localizar o mais próximo possível da Residência Assistida.
- 5.11.3. Limite:** Até 4 (quatro) diárias de hotel, com custo limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 2 (duas) intervenções por ano.
- 5.11.4. Exclusões específicas:**
- 5.11.4.1. Não estão incluídos as:**
- a) **Despesas com traslado ao hotel;**
 - b) **Despesas que não façam parte da diária, como alimentação, souvenir, telefonemas etc.**
- 5.12. Despesas com Restaurantes e Lavanderias**
- 5.12.1.** Na hipótese de Evento Previsto, se for verificada a impossibilidade de habitação da Residência Assistida ou caso tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **Assistência** se responsabilizará pela indicação e despesas com restaurantes e lavanderias indicados.
- 5.12.2. Limite:** Até R\$100,00 por dia, no máximo 04 (quatro) dias, totalizando o valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 02 (duas) intervenções por ano.
- 5.12.3. Importante:** os custos de execução do serviço que excederem o limite acima serão de responsabilidade do Usuário.
- 5.12.4. Horário de Atendimento:** 24 horas.
- 5.13. Faxineira**
- 5.13.1.** Em caso de Hospitalização da Pessoa Usuária, prescrita por médico em decorrência de acidente pessoal por Evento Previsto envolvendo a Residência Assistida, e desde que o período de hospitalização seja superior a 05 (cinco) dias, a **Assistência** encaminhará um profissional para realizar o serviço de faxina na residência.
- 5.13.2. Nota:** Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com os materiais necessários.
- 5.13.3. Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado R\$ 750,00 (setecentos reais), no período máximo de 05 (cinco) dias, sendo 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato de seguro.
- 5.13.4. Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h e aos Sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.
- 5.14. Indicação de Profissionais para Mão-De-Obra Especializada e Manutenção Geral**

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

5.14.1. A Assistência Residencial Personalizado, se encarregará do envio de profissionais, devidamente qualificados, para elaboração de orçamentos para conserto de eletrodomésticos e conserto/reparo na residência do Usuário, desde que se refiram as seguintes especialidades:

5.14.1.1. Serviços disponíveis 24 horas:

- ✓ Encanador;
- ✓ Eletricista;
- ✓ Chaveiro.

5.14.1.2. Serviços disponíveis em horário comercial:

- ✓ Pedreiros;
- ✓ Vidraceiros;
- ✓ Marceneiros e serralheiros;
- ✓ Pintores;
- ✓ Técnicos de Eletrodomésticos.

5.14.2. Nota: Caso o Usuário opte por contratar o mesmo profissional que realizou o orçamento para realização dos reparos, ele deverá pagar integralmente os serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

5.14.3. Limite: Sem limite monetário de indicação de profissional para elaboração de orçamento durante a vigência da apólice/Certificado de seguro.

5.14.4. A Assistência não se responsabiliza por serviços negociados diretamente com seus prestadores.

5.14.5. Para os eletrodomésticos da linha branca, os orçamentos são limitados a, no máximo, 2 (dois) por equipamento avariado.

5.14.5.1. Como linha branca, são considerados exclusivamente os seguintes aparelhos:

- ✓ Geladeira;
- ✓ Freezer;
- ✓ Fogão;
- ✓ Máquina de lavar roupas.

5.14.6. Horário de Atendimento: 24 horas para indicação.

5.15. PROBLEMA EMERGENCIAL

5.15.1. Chaveiro

5.15.1.1. Na ocorrência de um Problema 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 às dependências internas da Residência Assistida ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da residência, a **Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

5.15.1.2. 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.

5.15.1.3. Nota: A responsabilidade da Assistência Residencial Personalizado está limitada aos custos do conserto, se tecnicamente possível, observado, ainda, o limite máximo abaixo. Os custos com troca de peças e/ou confecção de novas chaves serão de responsabilidade do próprio Usuário.

5.15.1.4. Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

5.15.1.5. Exclusões específicas:

5.15.1.5.1. Não estão cobertas as:

- 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.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

5.15.2. Encanador

5.15.2.1. Em caso de problema emergencial, 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 **Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

5.15.2.2. 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.

5.15.2.3. Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

5.15.2.4. Exclusões específicas:

5.15.2.4.1. Não estão cobertos os danos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:

- a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura a que venham acarretar alagamento na Residência Assistida;
- b) Inundação, enchentes ou eventos da natureza.

5.15.3. Eletricista

5.15.3.1. Em caso de problema emergencial, 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, a **Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

5.15.3.2. Nota: Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças necessárias para o conserto ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

5.15.3.3. Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguro.

6. EXCLUSÕES GERAIS

6.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:

- a) a apólice/certificado individual do seguro não tenha sido efetivada ou esteja cancelada;
- b) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- c) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- d) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- e) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- f) 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.
- g) FICAM EXCLUÍDOS DA PRESTAÇÃO PREVISTA NESTE MANUAL OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ FÉ OU DOLO.

7. GARANTIA DOS SERVIÇOS

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

7.1. A **Assistência** se responsabilizará pela qualidade apenas dos serviços prestados por profissionais indicados por ela, durante um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

7.2. Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pela **Assistência**.

8. COMUNICAÇÃO

8.1. Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação de serviço de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento pelo nº 0800 707 7967, ou no telefone exclusivo para os deficientes auditivo ou de fala nº 0800 729 0088, informando seu nome completo, CPF, telefone para contato (com DDD), dados do seguro contratado, o local onde se encontra e o serviço de que necessita.