

REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA PME

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL GRATUÍTA

Entende-se por Assistência PME (Pequenas e médias empresas), os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas nas áreas comuns da Empresa Assistida.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário e/ou à Pessoa Usuária em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) EMPRESA ASSISTIDA

Entende-se por Empresa Assistida, aquela designada no Regulamento de Assistência, desde que situada em território nacional.

c) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário, os funcionários da Empresa Assistida, desde que, devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

d) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o proprietário da Empresa Assistida, desde que tenha empresa habitual no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

As vigências dos serviços de assistência indicada neste Regulamento de Assistência serão de 12 Meses (Doze Meses).

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere aos serviços de “Assistência PME” não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

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

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

- 9.1.1 Chaveiro
- 9.1.2 Encanador
- 9.1.3 Eletricista
- 9.1.4 Vidraceiro

- 9.1.6 Reparo de telefonia
- 9.1.7 Vigia
- 9.1.8 Cobertura provisória de telhados
- 9.1.9 Limpeza
- 9.2.2 Reparo de eletrodoméstico
- 9.2.3 Reparos em bebedouros
- 9.3.6 Indicação de profissionais

Somente em cidades com população acima de 150.000 habitantes em Território Nacional:

- 9.3.2 Transferência de móveis
- 9.3.1 Guarda de móveis

Somente em Território Nacional para as cidades de São Paulo, Santo André, São Caetano do Sul, São Bernardo, Diadema, Osasco, Campinas – **SP**, Curitiba – **PR**, Rio de Janeiro – **RJ**, Porto Alegre – **RS**, Brasília – **DF**, Recife – **PE**:

9.3.3 - Escritório Virtual.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.

ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

A MAPFRE Assistência reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a MAPFRE Assistência constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAPFRE Assistência constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAPFRE Assistência após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da Empresa Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pelo Canal de Atendimento de Assistência será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência, sob pena de ser considerado como

serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAPFRE ASSISTÊNCIA INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

Canal de Atendimento de Assistência

4004 0101 – Capitais e Regiões Metropolitanas

0800 705 0101 – Demais localidades

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Os serviços relativos a Empresa Assistida, abrangem as modalidades previstas neste Artigo, que serão prestados conforme o bloco de serviço e seu respectivo limite.

9.1 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGÊNCIAIS À EMPRESA ASSISTIDA

A Empresa Assistida poderá utilizar até **5 (cinco)** serviços desde bloco de serviços emergenciais, isoladamente ou em conjunto, pelo período da vigência.

9.1.1 CHAVEIRO

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para a abertura das respectivas portas ou portões que impeçam o acesso (entrada / saída) da Empresa Assistida ou o destravamento ou reparo.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Empresa 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 Empresa Assistida e esta ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

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

Limite: R\$ 300,00 (Trezentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 9.1, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, TRANÇAS 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.**

9.1.2 ENCANADOR

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário e tanques e registro na Empresa Assistida, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

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

Limite: R\$ 300,00 (Trezentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 9.1, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA A QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO

9.1.3 ELETRICISTA

Em caso de problema elétrico emergencial que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no imóvel, o Canal de Atendimento de Assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação desde que tecnicamente possível.

Este serviço também se estenderá para troca ou reparos em tomadas, interruptores, disjuntores, fusíveis e resistências de chuveiros (não blindados), em consequência de danos elétricos ou que possa acarretá-lo.

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 acima.

Limite: R\$ 300,00 (Trezentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 9.1, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

9.1.4 VIDRACEIRO

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Empresa Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência enviará, desde que solicitado, um profissional para a reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

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

Limite: R\$ 300,00 (Trezentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.1 durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto 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;
REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA EMPRESA ASSISTIDA**

9.1.5 COLOCAÇÃO DE TAPUME

Na ocorrência de Evento Previsto da Empresa Assistida que causem em consequência danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, e está se apresentar vulnerável, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará um profissional para realizar a instalação/colocação de Tapume no local.

Nota: Serão de responsabilidade do Segurado, o pagamento de possíveis custos com os materiais necessários.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.1 durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

9.1.6 REPARO EMERGENCIAL DA REDE TELEFÔNICA

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência garantirá um profissional especializado para reparo 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 Empresa 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 01 (um) aparelho telefônico convencional.

Limite: R\$300,00 (Trezentos reais), respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.1, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

9.1.7 VIGIA

Quando a Empresa Assistida estiver vulnerável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, roubo ou furto da empresa, impacto de veículos, arrombamentos, que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, e ainda, após o insucesso na contenção emergencial ao local avariado, o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará, desde que solicitado, um vigia desarmado, para a segurança da Empresa Assistida.

Nota 1: Os serviços 9.1 "Chaveiro", 9.4 "Vidraceiro" e 9.5 "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

Nota 2: O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, respeitando o limite global de intervenções estipulado no item 9.1, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

9.1.8 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, incêndio, raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Empresa Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará, desde que solicitado, a cobertura provisória, por meio de lona plástica desde que tecnicamente possível, de forma a proteger o interior da área afetada.

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 acima 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: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.1, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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.

9.1.9 LIMPEZA

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Empresa Assistida, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, o Canal de Atendimento de Assistência enviará, desde que solicitado, um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.

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 Empresa Assistida.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa inclusive a mão de obra para retirada, será de responsabilidade do Usuário.

Limite: R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.1, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO

EXCLUÍDOS:

a) ATOS DE VANDALISMO, INVAÇÃO, ARROMBAMENTO, LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VÂNDALOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS NÃO DECORRENTE DE SINISTROE RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO.

9.2 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE REPAROS À EMPRESA ASSISTIDA

A Empresa Assistida poderá utilizar até **2 (dois)** serviços desde bloco de Serviços de Reparo, isoladamente ou em conjunto, pelo período da vigência.

9.2.1 REPARO DE AR CONDICIONADO

A Assistência 24 horas fornecerá, em caso de dano em aparelhos de ar condicionado, o envio de um profissional para o reparo do mesmo.

Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional e mão de obra.

Nota: O serviço ao condicionador de ar somente será realizado se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante.

Limite: O atendimento limita-se a manutenção de até 1 (uma) unidade interna (evaporador), instalado a uma altura de até 3 (três) metros de altura e 1 (uma) unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 4 (quatro) metro de altura. Sendo o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.2, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário: De segunda a sexta-feira das 09h às 18h, exceto sábados, domingos e feriados.

Importante: O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com o intuito de não comprometer a sua segurança e o aparelho deverá possuir assistência técnica credenciada no Brasil.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) Peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

9.2.2 REPARO DE ELETRODOMÉSTICO

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para realizar o serviço de reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca” da Empresa 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 Micro-ondas;
- Fornos Convencionais;
- Fornos elétricos;
- Fogões;
- Depuradores/ Exaustores de Ar;
- Cooktops;

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 06 (seis) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal.

Limite: R\$ 300,00 (Trezentos reais) referente à mão-de obra, sendo restrito a 01 (um) equipamento por intervenção, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.2, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário da Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

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, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;
- c) PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;

d) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO.

9.2.3 REPARO EM BEBEDOUROS

Quando necessário e solicitado, poderá ser enviado pelo Canal de Atendimento de Assistência um profissional especializado para reparo do bebedouro danificado.

Limite: R\$ 300,00 (Trezentos reais), respeitando o limite Global e intervenções estipulado no item 9.2, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Nota: O Canal de Atendimento de Assistência não será responsável pela qualidade da água fornecida pelo bebedouro, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo.

Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

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) INSTALAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE PÉ OU RODÍZIO;
- c) EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;
- d) PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;
- e) DANOS CAUSADOS POR TRANSPORTES INTERNOS OU EXTERNOS;
- f) REPARO EM FILTROS;
- g) REVISÃO GERAL;
- h) REPARO EM QUALQUER PARTE ESTÉTICA DO BEBEDOURO;
- i) LIMPEZA INTERNA OU EXTERNA DO EQUIPAMENTO.

9.3 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CONVÊNIENTIA À EMPRESA ASSISTIDA

A Empresa Assistida poderá utilizar até **2 (dois)** serviços desde bloco de Serviços de Comodidades, isoladamente ou em conjunto, pelo período da vigência.

9.3.1 GUARDA DE MÓVEIS

Na hipótese de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio ou explosão e impacto de veículos, em que a Empresa Assistida fique vulnerável, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará, desde que solicitado, a guarda dos referidos móveis, incluindo o seu transporte (ida e volta).

Limite: R\$ 400,00 (Quatrocentos reais), respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.3, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

9.3.2 TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Se a Empresa Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de Evento Previsto, e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, o Canal de Atendimento de Assistência organizará, desde que solicitado, a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

Nota 1: O Usuário poderá acionar esse serviço até 30 (trinta) dias corridos após a ocorrência do Evento Previsto.

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

Limite: R\$ 400,00 (Quatrocentos reais), respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.3, por vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

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.**

9.3.3 ESCRITÓRIO VIRTUAL

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente em que impossibilite o funcionamento da Empresa Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência oferecerá, desde que solicitado, uma infraestrutura para manutenção do negócio, considerando:

- Telefone;
- Computador;
- Central de fax (envio e recebimento);
- Atendimento telefônico (anotações e transmissões de recados);
- Sala de reunião;
- Sala de treinamento;
- Secretária;
- Recepcionista;
- Office Boy;
- Courier.

Limite: R\$ 600,00 (Seiscentos reais) por até 10 dias, respeitando o limite Global de intervenções estipulado no item 9.3, durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

9.3.4 REGRESSO ANTECIPADO EM DECORRÊNCIA DE SINISTRO DA EMPRESA

Em caso de sinistro na Empresa Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará para o Usuário responsável da mesma, o retorno em meio de transporte adequado (a ser definido pelo Canal de Atendimento de Assistência) caso este não possa retornar por seus próprios meios, em tempo hábil.

Esse serviço estará disponível nas ocorrências de eventos previstos neste regulamento, em que seja necessária a intervenção do o Canal de Atendimento de Assistência e quando o Usuário responsável esteja em viagem a mais de 100 km de distância da Empresa Assistida.

9.3.5 RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

Em complementação ao serviço descrito no item 9.3.4 supra, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará para o Usuário seu retorno em meio de transporte adequado (a ser definido pelo Canal de Atendimento de Assistência), para que ele possa buscar o seu veículo no local em que se encontrava quando em viagem.

O Usuário responsável da Empresa Assistida deverá solicitar esse serviço no máximo 10 dias após o retorno antecipado a Empresa Assistida, sob pena de perder esse direito

9.3.6 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência realizará a indicação e localização, desde que solicitado, de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais na Empresa Assistida, nas seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;
- Vidraceiro;
- Desentupidor;
- Dedetizadoras;
- Lavanderias;
- Limpeza;

Nota: 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 utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

9.3.4 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

O Canal de Atendimento de Assistência garante a transmissão de mensagens urgentes, para o Usuário, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes as modalidades de prestação previstas neste instrumento.

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

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

- a) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;
- b) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;

- c) EVENTOS DECORRENTES DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTERIORMENTE AO INÍCIO DE VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;**
- d) ATENDIMENTOS COM ALTURA SUPERIOR A 3,5M ENTRE O PISO E LOCAL ONDE SERÁ REALIZADO O SERVIÇO.**
- e) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO.**

Outrossim, a MAPFRE Assistência está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- IV. 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, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**