

QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Serviço	Eventos	Límites	Âmbito
Chaveiro	Perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, instalação de fechadura.	R\$300,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Eletricista	Falta de energia por problemas elétricos.	R\$200,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Encanador	Vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como: tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques.	R\$200,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Desentupimento	Entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários.	R\$300,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Caça vazamento	Vazamentos internos no encanamento de água potável da Residência Assistida.	R\$350,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Vidraceiro	Quebra de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas	R\$200,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Vigia	Desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, roubo ou furto da residência, impacto de veículos, arrombamentos que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso.	R\$500,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Cobertura provisória de telhados	Desmoronamento (parcial ou total), vendaval/ granizo, incêndio/ raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Residência Assistida.	R\$500,00 por evento 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Limpeza	Desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Residência Assistida, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante.	R\$1.000,00 por evento 01 intervenção por período de vigência.	Brasil
Faxineira	Desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio,	R\$150,00 por dia limitado a R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta	Brasil

	raio, explosão ou enchente envolvendo a Residência Assistida, desde que ocorra hospitalização do Usuário por um período superior a 05 (cinco) dias, prescrita por médico.	reais), no período máximo de 05 (cinco) dias. 01 intervenção por período de vigência.	
Reparo de eletrodoméstico	Danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos.	R\$300,00 por evento e 01 equipamento. 02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Reparo de eletroeletrônico	Danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos.	R\$200,00 por evento e 01 equipamento. 02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Reparo de telefonia	Distúrbios na linha telefônica ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura de instalação.	R\$100,00 por evento. 02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Hospedagem de animal	Desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou impacto de veículos na residência assistida, tornando-a inabitável.	R\$200,00 por diária no hotel, no total de até 04 (quatro) dias, limitado até 02 animais por evento.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Transferência de móveis	Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de lama, fuligem, alagamento.	R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Guarda de móveis	Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de lama, fuligem, alagamento e desde que o Usuário não possua local apropriado para o depósito da mobília da Residência Assistida.	R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.
Hospedagem	Desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou impacto de veículos na residência assistida.	Estada em hotel de qualquer categoria, até o valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) a diária por pessoa, compreendendo o total de 04 (quatro) diárias para até 05 (cinco) pessoas. Limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência.	Brasil
Transporte para remoção médica inter-hospitalar	Na hipótese de o Usuário, estiver hospitalizado e necessitar de remoção hospitalar para outro centro hospitalar mais adequado, desde que a remoção encontre resguardo médico.	R\$10.000,00 (dez mil), limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.	Brasil

REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Entende-se por Assistência Residencial os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) CARÊNCIA: É o período durante o qual o (a) Usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.

c) DEPENDENTE (do titular do Regulamento de Assistência):

Seu cônjuge; seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; seus filhos inválidos, assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

d) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de Assistência Residencial, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

e) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

f) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de (INSERIR O PRAZO) (INSERIR O PRAZO POR EXTENSO) dias.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

Os Usuários terão acesso aos serviços de Assistência Residencial em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Em todas as cidades para os serviços mencionados abaixo:

- 9.1 Chaveiro
- 9.2 Eletricista
- 9.3 Encanador
- 9.4 Desentupimento
- 9.8 Cobertura provisória de telhado
- 9.9 Limpeza
- 9.10 Faxineira
- 9.13 Reparos de Telefonia
- 11.1 Hospedagem
- 11.2 Transporte para remoção médica inter-hospitalar

Somente em cidades do território nacional com população acima de 300.000 (trezentos mil) habitantes:

- 9.5 Caça-vazamento
- 9.6 Vidraceiro
- 9.7 Vigia
- 9.11 Reparo eletrodomésticos
- 9.12 Reparo de eletroeletrônicos
- 9.14 Hospedagem de animal de estimação
- 10.1 Transferência de móveis
- 10.2 Guarda de móveis

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

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 MAWDY 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 MAWDY constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAWDY 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 MAWDY 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 descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente 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 do Canal 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 de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente 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 MAWDY 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

(INSERIR O NÚMERO DO 0800 CAPITAL) (capital e cidades metropolitanas) ou (INSERIR O NÚMERO DO 0800) (demais localidades).

SAC

(INSERIR O NÚMERO DO 0800) ou (INSERIR O NÚMERO DO 0800 PARA DEFICIENTES) (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

(INSERIR O NÚMERO DO 0800) ou 0800 (INSERIR O NÚMERO DO 0800 PARA DEFICIENTES) (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos Usuários, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais (SAC e canal de relacionamento).

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 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 e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

Nota: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale). Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de 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 DE

ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA E/OU 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.**

9.2 ELETRICISTA

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota2: Somente serão realizados atendimentos com altura até 7m (sete) metros entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

9.3 ENCANADOR

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, , vasos sanitários e tanques , 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: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos na Residência Assistida. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de 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 DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARREJAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;
- d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.

9.4 DESENTUPIMENTO

Na ocorrência de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência enviará um profissional, desde que solicitado, para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais), limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de 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 DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- b) ESGOTAMENTO DE FOSSA SÉPTICA E O DESENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS.

9.5 CAÇA VAZAMENTO

Como forma de assistência preventiva, o Usuário poderá solicitar ao Canal de Atendimento de Assistência, o envio de um profissional para realizar o serviço de caça vazamento com o aparelho detector para a checagem do hidrômetro, boias da caixa d'água, torneiras ou de pontos específicos indicados pelo Usuário, ou seja, no local onde a suspeitas de vazamentos internos no encanamento de água potável da Residência Assistida.

Nota 1: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota 2: Para a solicitação deste serviço, o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Nota 3: O serviço contemplará apenas a indicação do local caso haja vazamento.

Limite: Até R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

Horário Prestação dos Serviços: O Usuário deverá realizar o agendamento prévio com no mínimo 48h de antecedência. O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **REALIZAÇÃO DE REPAROS DECORRENTES DA IDENTIFICAÇÃO DO VAZAMENTO.**
- b) **DETECÇÃO DE VAZAMENTOS ORIUNDOS DE INFILTRAÇÃO.**
- c) **EXECUÇÃO/REPARAÇÃO DO ENCANAMENTO.**

9.6 VIDRACEIRO

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

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 quando contratado.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO 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 SEGURANÇA DO IMÓVEL;**
- b) **REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- c) **FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO EMERGENCIAL.**

9.7 VIGIA

Quando a Residência Assistida estiver vulnerável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, roubo ou furto da residência, 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 Residência Assistida.

Nota 1: O serviço de vigia será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

Nota 2: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso ao lavabo, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

Nota 3: Os serviços 9.1 "Chaveiro", 9.6 "Vidraceiro" e 9.7 "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

9.8 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, incêndio / raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Residência 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 Residência Assistida.

Nota: Para a realização de serviços em locais acima de 7 (sete) metros serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de 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 DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAS;**
- b) O CONCERTO DEFINITIVO DO TELHADO;**
- c) FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO.**

9.9 LIMPEZA

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Residência 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 serviços emergenciais de limpeza, a retirada de sujeiras e dos vestígios do Evento Previsto que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.

Nota 2: Quando necessário, o Usuário será o único responsável pelo pagamento da locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira.

Limite: R\$ 1.000,00 (mil reais) limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do 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 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, INCLUINDO LIMPEZA DE RESÍDUOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO OCORRIDO.**

9.10 FAXINEIRA

Na ocorrência de hospitalização do Usuário por um período superior a 05 (cinco) dias, prescrita por médico, em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça incêndio, raio, explosão ou enchente envolvendo a Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, uma faxineira para realizar os serviços domésticos na Residência Assistida.

Nota: Este serviço contempla apenas o serviço de mão de obra. Será de responsabilidade exclusiva do Usuário disponibilizar todo e qualquer material para a realização da limpeza da Residência Assistida.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais), no período máximo de 05 (cinco) dias e limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

9.11 REPARO ELETRODOMÉSTICOS

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 Residência Assistida.

Estão amparados pela presente 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;
- ✓ Ar condicionado.

Nota: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) referente à mão-de obra, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E RELACIONADOS NESTE ITEM;
- b) EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS DE REPOSIÇÃO À VENDA NO MERCADO;
- c) PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;
- d) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO;
- e) TROCA DE GABINETES, BANDEJAS E OUTROS COMPONENTES ESTÉTICOS QUE NÃO IMPEÇAM O FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO;
- f) RESSARCIMENTO DE QUALQUER DANO CAUSADO EM ALIMENTOS, ROUPAS E UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS.

9.12 REPARO DE ELETROELETRÔNICOS

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 reparo dos eletroeletrônicos considerados como “linha marrom” da Residência Assistida.

Estão amparados pela presente assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- ✓ Televisão;
- ✓ Aparelho de som;
- ✓ Aparelho de DVD/Blue Ray;
- ✓ Aparelho de Telefone;
- ✓ Home Theater.

Nota 1: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota 2: Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados por meio de nota fiscal.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) referente à mão de obra, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do 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 08 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO 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;
- e) TROCA DE GABINETES, BANDEJAS E OUTROS COMPONENTES ESTÉTICOS QUE NÃO IMPEÇAM O FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO;
- f) RESSARCIMENTO DE QUALQUER DANO CAUSADO EM UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS.

9.13 REPAROS DE TELEFONIA

Quando necessário e solicitado, poderá ser enviado pelo Canal de Atendimento de Assistência um profissional especializado para reparo na linha telefônica fixa da Residência Assistida, compreendendo os serviços de reparos por distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura de instalação. O serviço de reparo de linha telefônica só será prestado desde que devidamente confirmado que a origem do dano é no interior da Residência Assistida e que não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

Nota 1: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais), limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do 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 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos Sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE APARELHOS TELEFÔNICOS, BEM COMO O FORNECIMENTO DE FIAÇÃO E/OU DEMAIS PEÇAS QUE POSSAM ESTAR DANIFICADAS.

9.14 HOSPEDAGEM DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

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

Nota 1: Consideram-se como animais domésticos somente cães e gatos, desde que convivam com o Usuário em sua Residência Habitual e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.

Nota 2: A escolha do hotel será feita pelo o Canal de Atendimento de Assistência que priorizará, na medida do possível, a localidade mais próxima da Residência Assistida.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) a diária, no total de até 04 (quatro) dias, limitado a 02 (dois) animais domésticos e a 02 (duas) intervenções durante o período de 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 DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

a) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO TRANSPORTE, ALIMENTAÇÃO, ROUPAS PARA ANIMAIS, TRATAMENTO VETERINÁRIO, MEDICAMENTOS, ETC.

ITEM 10 – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - ASSISTÊNCIA DE CONVENIÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

10.1 TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de lama, fuligem, alagamento, o Canal de Atendimento de Assistência organizará, desde que solicitada, a retirada de móveis da Residência Assistida, incluindo o seu transporte (ida e volta), até o local especificado pelo Usuário.

IMPORTANTE: É de exclusivo critério do Canal de Atendimento de Assistência a definição do meio de transporte a ser utilizado.

Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Nota: Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO 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 MICROCOMPUTADORES, IMPRESSORAS E CARTUCHOS DE TINTA;
- b) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME;
- c) ACIONAMENTO DO SERVIÇO APÓS 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS DA OCORRÊNCIA DO EVENTO.

10.2 GUARDA DE MÓVEIS

Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de lama, fuligem, alagamento e desde que o Usuário não possua local apropriado para o depósito da mobília da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará, desde que solicitada, a guarda dos referidos móveis, incluindo o seu transporte (ida e volta) para a Residência Assistida.

IMPORTANTE: É de exclusivo critério do Canal de Atendimento de Assistência a definição do meio de transporte a ser utilizado.

Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Nota: Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do 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 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) DESMONTAGEM DE MÓVEIS;
- b) EMPACOTAMENTO OU DESEMPACOTAMENTO DOS MÓVEIS E PERTENCES DO USUÁRIO;
- c) ACIONAMENTO DO SERVIÇO APÓS 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS DA OCORRÊNCIA DO EVENTO.

ITEM 11 – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL AOS USUÁRIOS

11.1 HOSPEDAGEM

Quando a Residência Assistida se tornar inabitável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou impacto de veículos, o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará, desde que solicitado, o serviço de hospedagem ao Usuário e seus Dependentes em hotel da rede credenciada.

Nota 1: A escolha do hotel será feita pelo Canal de Atendimento de Assistência, que priorizará, na medida do possível, a localidade mais próxima da Residência Assistida.

Nota 2: Estão excluídas quaisquer despesas que não integram a diária e despesas relativas a refeições, frigobar, lavanderia e telefone, entre outras, ou seja, que não estão relacionadas exclusivamente com o custo da tarifa de hospedagem. E essas despesas serão de exclusiva responsabilidade do Usuário.

Nota 3: O Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência previamente, conforme horário de atendimento abaixo previsto, para solicitar agendamento/reserva da hospedagem.

Limite: Estada em hotel de qualquer categoria, até o valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) a diária por pessoa, compreendendo o total de 04 (quatro) diárias para até 05 (cinco) pessoas. Limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de 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 DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;**
- b) **DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, SUVENIR, PRESENTES, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, TELEFONEMAS ETC.**

11.2 TRANSPORTE PARA REMOÇÃO MÉDICA INTER-HOSPITALAR

Na hipótese de o Usuário, estiver hospitalizado e necessitar de remoção hospitalar para outro centro hospitalar mais adequado, desde que a remoção encontre resguardo médico, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará, desde que solicitada, a referida remoção para o centro hospitalar indicado pelo médico responsável pelo atendimento do Usuário, que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado para a referida remoção hospitalar, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.

Nota: Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do Usuário, bem como a escolha do meio de transporte mais adequado.

Limite: R\$10.000,00 (dez mil), limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

ITEM 12 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAWDY;
- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- f) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;
- g) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR
- h) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAWDY
- i) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.

Outrossim, a MAWDY 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.