

## REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA PREMIADA LAR

### ASSISTÊNCIA LAR

Entende-se por Assistência Premiada 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) 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.

**d) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:**

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

**e) USUÁRIO:**

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

### ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Os serviços terão vigência mensal. A utilização se inicia 24h após o pagamento da primeira (e subsequentes) faturas onde conste a cobrança da assistência.

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 Vidraceiro

9.5 Vigia

9.6 Limpeza

9.7 Reparo de eletrodomésticos

9.8 Transferência de móveis

9.9 Guarda de móveis

9.10 Indicação de profissionais

9.11 Transmissão de mensagens urgentes

9.12 Reparo de eletrodomésticos

9.13 Serviços de instalação

Informamos que em todos os pedidos de atendimento, independentemente da quantidade de habitantes na cidade do evento, o Canal de Atendimento de Assistência esgota todas as possibilidades de acionamento do serviço em regiões do entorno, buscando sempre atender a necessidade do usuário.

Somente em caso de motivos de força maior e com prévio consentimento de nossa Central de Atendimento de Assistência, o reembolso será autorizado

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

## **ITEM 5 – CARÊNCIA**

A carência será após o pagamento da primeira (e subsequentes) faturas onde conste a cobrança da assistência.

Para a base migrada não terá nenhum tipo de carência na utilização dos clientes da Assistência Premiada LAR.

## ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Arrependimento: Prazo de 7 dias da data de adesão.

Durante a vigência: Caso o cliente já tenha pago a última fatura, ou a próxima fatura já tenha sido emitida, poderá cancelar a contratação do serviço de Assistência a qualquer momento, porém a cobertura dos serviços permanecerá válida até 30 dias após o pagamento da última fatura emitida antes do pedido de cancelamento.

**IMPORTANTE:** Caso haja nova adesão após o cancelamento, dentro do período de 12 meses da adesão original, o cliente ficará sujeito ao cumprimento dos limites de utilização já auferidos na contratação anterior.

## 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 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 não haver uma pessoa 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 ou pessoa por ele indicada 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) SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA.**

## **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**

0800 008 9772

### **Central de Relacionamento Novo Cartão Torra**

4020-9766 Capital e regiões metropolitanas.

0800-60-TORRA / 0800-60-86772 (Demais localidades)

### **SAC Lojas Torra**

0800-701-0316

## 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.

“Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso estejam presas em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento.

**Nota 1:** 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\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

**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 RÉVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

### 9.2 ELETRICISTA

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica da residência assistida, a Assistência 24 horas providenciará o serviço de eletricitista. O cliente deverá solicitar o serviço pelo Canal de Atendimento de Assistência que se responsabilizará pelas despesas com mão de obra para execução de reparos emergenciais. O serviço se

restringe a dispositivos elétricos aparentes como: disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas interruptores e trocas de torneiras elétricas (não blindadas).

**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 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência durante o ano.

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

### 9.3 ENCANADOR

Para evento emergencial (problemas hidráulicos): Para resolução emergencial de danos na parte hidráulica da residência assistida, a Central de Atendimento de Assistência providenciará, desde que solicitado pelo Usuário, o envio de um profissional para a execução de reparos hidráulicos em caso de vazamentos em tubulação aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento em ramais internos como pias, vasos sanitários, tanques e ralos, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.

#### **Observação:**

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.
- O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;
- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

**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) **SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;**
- b) **ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.**

#### **9.4 VIDRACEIRO**

Para Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, desde que solicitado pelo Usuário, a Central de Atendimento de Assistência enviará um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

Observação:

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura);
- Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro forneceremos a colocação de tapume. Neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

**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.

### 9.5 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", 9.4 "Vidraceiro" e 9.5 "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

**Limite:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

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

### 9.6 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\$ 300,00 (trezentos reais) limitado a 03 (três) intervenção durante o ano.

**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.**

## 9.7 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.

**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:** O conserto de eletrodomésticos / eletroeletrônicos estará condicionado a existências de peças de reposição na rede de assistência autorizada no país.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) referente à mão-de obra, limitado a 2 (dois) aparelhos e a 01 (uma) intervenção durante o ano.

**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.

## **9.8 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 02 (duas) intervenção(ões) durante o ano.

**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.**

## **9.9 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 03 (três) intervenção(ões) durante o ano.

**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.**

## **9.10 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAL**

Em caso de solicitação do usuário, o Canal de Atendimento de Assistência realizará a indicação de Encanador, Eletricista, Chaveiro, Vidraceiro, Desentupidor, Dedetizadoras e Serviços Gerais credenciados para elaboração de orçamento de serviços de conservação e/ou pequenas benfeitorias.

**Limite:** Sem limite de utilização durante o ano.

**Horário de Atendimento e prestação dos serviços:** Todos os dias, 24h por dia

## 9.11 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá à disposição o Canal de Atendimento de Assistência, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

**Limite:** Sem limite de utilização durante o ano.

**Horário de Atendimento e prestação dos serviços:** Todos os dias, 24h por dia

## 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:** O conserto de eletrodomésticos/ eletroeletrônicos estará condicionado a existências de peças de reposição na rede de assistência autorizada no país.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (duzentos reais) referente à mão de obra, limitado a 02 equipamentos por período de vigência e 01 (uma) intervenção durante o ano.

**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.

## 9.12 SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará o profissional para realizar os seguintes serviços:

- Revisão de instalação elétrica;
- Troca de lâmpada, tomadas e interruptores;
- Verificação de possíveis vazamentos;
- Instalação de olho mágico em porta de madeira;
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças;
- Mudança de móveis de um cômodo para outro (móveis não fixados);
- Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, Kit de banheiro e varão de cortina;
- Limpeza de ralos e sifões;
- Limpeza de calhas
- Serviço de rejuntamento;
- Substituição de Telhas;
- Troca de resistência de chuveiro elétrico.

**Limite:** 01 intervenção(ões) durante o ano e limitado ao valor de R\$250,00 (Duzentos e cinquenta reais). O serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário.

**Horário de Atendimento Central de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia. Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

## ITEM 10 – 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 PELO USUÁRIO SEM O EXPRESSO CONSENTIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;
- b) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- c) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;
- d) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- e) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;
- f) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR
- g) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA MAPFRE ASSISTÊNCIA
- h) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.

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: TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

## REGULAMENTO

### NOME DA PROMOÇÃO: “ASSISTÊNCIA PREMIADA TORRA”

#### **DADOS DA PROMOTORA DA PROMOÇÃO**

**MAPFRE ASSISTÊNCIA S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob n.º **68.181.221/0001-47** localizada na Alameda Rio Negro, 503 – Sala 2414 – Alphaville Centro Industrial e Empresarial – Barueri - SP- CEP: 06454-000.

#### **1. PROMOÇÃO COMERCIAL**

1.1 A **MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.** doravante denominada simplesmente **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**, é subscritora de **Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo**, cuja Nota Técnica e suas Condições Gerais foram aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), por meio do **Processo SUSEP nº15414.901717/2019-02**, emitidos por **MAPFRE Capitalização S/A.**, inscrita no CNPJ sob o nº **09.382.998/0001-00**, e cederá gratuitamente aos participantes que preencherem as condições constantes neste Regulamento, o direito de participar dos sorteios relativos aos referidos Títulos.

1.2 Aplicam-se a este regulamento os termos das Circulares SUSEP nº 656/2022, além de outras legislações e atos normativos que regulem a matéria.

1.3 Conforme determina o artigo 79, da Circular SUSEP nº 656/2022, não participam da **PROMOÇÃO COMERCIAL** medicamentos, armas e munições, explosivos, fogos de artifício ou de estampido, bebidas alcoólicas, fumo e seus derivados.

#### **2. INÍCIO E TÉRMINO DA PROMOÇÃO**

2.1 Esta **PROMOÇÃO COMERCIAL** terá seu prazo de vigência a partir das 00h00min do dia **17/10/2022** e prazo de término indeterminado, com sorteio no último sábado de cada mês e será realizada em todo Território Nacional.

#### **3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

3.1 Poderão participar da presente **PROMOÇÃO COMERCIAL**, todas as pessoas físicas, com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, residentes e domiciliadas em todo território nacional que durante o período de vigência da **PROMOÇÃO COMERCIAL** indicada no item 2.1, efetivarem a contratação de serviços de Assistência Premiada Auto e Moto ou Assistência Premiada Lar.

3.2 O Cliente terá o direito de participar de 1 (um) sorteio mensal durante o período vigência que permanecer ativo na Assistência.

3.3 Os clientes que adquirirem o serviço de Assistência, indicado no item 3.1 e efetuarem o pagamento da Assistência concorrerão a premiação individual, no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais) líquido de Imposto de Renda.

3.3.1 O cliente concorrerá aos sorteios a partir do mês subsequente a adesão do serviço de Assistência, desde que atenda as condições estabelecidas neste regulamento.

3.4 O valor da premiação será pago líquido de Imposto de Renda, ficando desde já determinado que o imposto será recolhido pela **MAPFRE CAPITALIZAÇÃO S/A**, na forma estabelecida nas respectivas Condições Gerais do processo aprovado pela SUSEP e de acordo com a Legislação vigente.

3.5 O **NÚMERO DA SORTE** com o qual o cliente irá concorrer aos sorteios será atrelado ao certificado de Assistência no momento da sua aquisição.

3.6 O cliente concorrerá com o mesmo **NÚMERO DA SORTE** durante todo o período de vigência da Assistência.

3.7 Os clientes participantes poderão consultar o regulamento completo, através do site <https://www.cartaotorra.com.br/servicos/assistencia-auto/> e <https://www.cartaotorra.com.br/servicos/assistencia-lar/> e esclarecer dúvidas através da central de atendimento 0800 008 9772.

3.8 Serão vedadas as participações na presente **PROMOÇÃO COMERCIAL “ASSISTÊNCIA PREMIADA TORRA”** e estarão inelegíveis ao recebimento do prêmio: As Pessoas Jurídicas, os funcionários ou parentes direto da equipe de administração e direção com algum vínculo trabalhista com a **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**, funcionários da **MAPFRE Capitalização S/A**, bem como os colaboradores das empresas direta ou indiretamente envolvidas na organização desta **PROMOÇÃO COMERCIAL “ASSISTÊNCIA PREMIADA TORRA”**.

3.9 Caso o cliente cancele a Assistência, será excluído automaticamente, perdendo o direito de participar dos sorteios e o seu **NÚMERO DA SORTE** passará a ser de propriedade da **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

3.10 Caso o cliente deixe de pagar a mensalidade, ou seja, haja inadimplência em qualquer uma das parcelas da **Assistência**, e o número deste cliente venha a ser sorteado não terá direito à premiação, bem como o Vendedor e o valor será revertido para **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**. O cliente e o Vendedor somente voltarão a participar dos sorteios a partir do mês seguinte em que regularizar o pagamento da(s) parcela(s).

3.11 Ao participar da **PROMOÇÃO COMERCIAL “ASSISTÊNCIA PREMIADA TORRA”**, os clientes automaticamente aceitam os termos deste Regulamento.



#### **4 SORTEIOS**

4.1 Os sorteios serão apurados pelas extrações da Loteria Federal do Brasil, no último sábado de cada mês. Será contemplado o Título, vigente na data do sorteio, cujo **NÚMERO DA SORTE** coincida, da esquerda para a direita, com as unidades dos 5 primeiros prêmios extraídos pela Loteria Federal do Brasil, lidos de cima para baixo, conforme exemplo a seguir:

1° prêmio 16.50**6**  
2° prêmio 57.83**0**  
3° prêmio 64.11**9**      **Número sorteado 60.944**  
4° prêmio 52.25**4**  
5° prêmio 41.23**4**

4.2 Caso não ocorra a extração da loteria federal do Brasil em uma das datas previstas, para efeito de apuração substitutiva, será considerado o número apurado com base na próxima extração da loteria federal de quarta-feira ou sábado que venha ser realizada, prevalecendo os demais critérios de apuração dos títulos sorteados descritos no item 4.1. Se forem modificadas as datas de extração da loteria federal do Brasil durante a vigência do título de capitalização, a repercussão será implementada no título de capitalização, sem necessidade de alteração destas Condições Gerais. Cessando os sorteios da loteria federal do Brasil ou havendo alterações sistêmicas nos mesmos, de modo a torná-los incompatíveis com a forma de apuração deste título de capitalização, a Sociedade de Capitalização se obriga a promover sorteios substitutivo em suas dependências em até 30 (trinta) dias da data original, após ampla divulgação, em idênticas condições às previstas originariamente no título, com prévia divulgação do fato aos subscritores e aos titulares de títulos, com a presença de auditoria independente e com acesso garantido aos Subscritores e Titulares deste plano.

4.3 No caso do cliente contemplado for inelegível ao recebimento do prêmio, o valor do prêmio não será distribuído a nenhum outro cliente e esse valor será revertido para a **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

#### **5 CADUCIDADE DO DIREITO AO PRÊMIO**

5.1 O direito de solicitar o prêmio caducará em 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, ou 01 (um) ano, após a data da primeira comunicação ao cliente após o sorteio.

#### **6 ENTREGA DOS PRÊMIOS**

6.1 Para identificação dos clientes contemplados, a **PROMOTORA DA PROMOÇÃO** adotará as seguintes providências:

6.1.1 A MAPFRE Capitalização S/A., comunicará expressamente a **PROMOTORA DA PROMOÇÃO** sobre o resultado da apuração do número sorteado até o 3º (terceiro) dia útil, após a realização de cada sorteio.

6.1.2 Com base nos números sorteados informados pela **MAPFRE Capitalização S.A.**, a **PROMOTORA DA PROMOÇÃO** buscará em sua base de dados as informações dos clientes contemplados ao qual os **NÚMERO(S) DA SORTE** está (ão) atrelado(s), verificando as condições previstas no item neste regulamento, e entrará em contato com os contemplados;

6.1.3 O cliente contemplado receberá contato via telefone, e-mail, ou outro canal de comunicação cadastrado, onde será solicitado a documentação necessária para liberação do pagamento do prêmio.

6.2. O cliente receberá a orientação para o envio da documentação necessária para liberação do pagamento, no momento do contato, sendo certo que o envio das seguintes documentações são obrigatórias: cópia simples do CPF, cópia simples do RG, cópia simples do Comprovante de Residência (conta de água, luz, telefone, gás com data máxima de 6 (seis) meses de emissão), Declaração MAPFRE Capitalização disponibilizada pela **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**, devidamente preenchida e assinada (preenchimento obrigatório de todos os campos), comprovante de conta bancária, e outras informações e documentos que se fizerem necessários. No caso de contemplado estrangeiro no Brasil se faz necessário o envio dos seguintes documentos: cópia simples do RNE / CIE, cópia simples do CPF e declaração de pessoas politicamente expostas.

6.2.1 A não apresentação dos documentos necessários e obrigatórios de acordo com a legislação vigente implicará no não recebimento da premiação.

6.3 A **MAPFRE Capitalização S/A.**, efetuará os pagamentos da premiação, respeitando o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos contados da realização do sorteio, desde que recepcionados a documentação completa descrita no item 6.2.

6.4. O recebimento do valor do prêmio dar-se-á por meio de depósito em conta corrente ou poupança de titularidade do contemplado e o respectivo comprovante servirá como prova da entrega e quitação do prêmio, ou na ausência desta, a **MAPFRECAP** viabilizará outro meio legal para quitação.

6.5 Os prêmios distribuídos destina-se ao cliente contemplado e será pago em seu nome, sendo vedada a transferência dos direitos sobre o sorteio do Título de Capitalização cedido pela **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

6.6 Na eventualidade do cliente contemplado vir a falecer, o prêmio será entregue ao respectivo espólio, na pessoa do seu inventariante ou, no caso de conclusão do inventário, o prêmio será entregue ao herdeiro. Não havendo processo de inventário, em razão do cliente contemplado não possuir bens a serem partilhados, será entregue aos sucessores legais do contemplado, desde que devidamente comprovada tais condições, nos termos da legislação aplicável.

6.7 Na impossibilidade do Participante Contemplado receber diretamente o seu prêmio será admitida sua representação na forma abaixo:

- a) Mediante a apresentação de procuração por instrumento público, lavrada no cartório competente, com indicação expressa dos poderes para tal e do representante nomeado;
- b) Mediante a apresentação de procuração por instrumento particular, obrigatoriamente com reconhecimento de firma do outorgante, e a indicação expressa dos poderes para tal e do representante nomeado.

## **7 CONSIDERAÇÕES GERAIS**

7.1 A **PROMOÇÃO COMERCIAL** poderá ser alterada ou suspensa a qualquer momento, mediante simples comunicação, no caso de restrição legal ou regulamentar ou se houver determinação da SUSEP nesse sentido. Poderá ainda ser encerrada por determinação da **PROMOTORA** desde que amplamente comunicada aos participantes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, observados os requisitos do art. 73 da Circular SUSEP 656/22.

7.2 Os participantes contemplados autorizam, desde já, a utilização de seu nome, imagem e som de voz para a divulgação do resultado da **PROMOÇÃO COMERCIAL**, em quaisquer meios de comunicação (mídia eletrônica ou impressa), sendo esta autorização válida por um período de 1 (um) ano a seguir à data final da **PROMOÇÃO COMERCIAL**, objeto deste regulamento, através do qual o participante, não terá nenhum direito a qualquer remuneração e/ou compensação. A autorização é exclusiva para este fim e não significa, nem implica ou resulta em obrigatoriedade de divulgação, sendo esta facultativa à **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

7.3 Os participantes contemplados, garantem que não há terceiros detentores de direitos exclusivos sobre a exibição, publicação, distribuição, reprodução e/ou colocação em negócios de sua imagem, nome, voz e/ou seus detalhes e/ou membros de seu grupo familiar. Consequentemente, o participante manterá a **PROMOTORA DA PROMOÇÃO** e/ou suas agências de publicidade protegidas contra quaisquer queixas de responsabilidade levantadas por terceiros em relação a esta divulgação.

7.4 A aprovação do Título de Capitalização pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

7.5 Os Associados poderão entrar em contato com o Canal da Ouvidoria através da central de atendimento 0800 775 3240 ou no caso de Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 775 5045, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

7.6 Fica, desde já, esclarecido que os Títulos de Capitalização, cujos direitos de participação em sorteios são cedidos aos clientes ativos, são de propriedade da

**PROMOTORA DA PROMOÇÃO**, não cabendo a estes, nenhum direito ao resgate do capital formado no período. Também não poderão ser responsabilizados por qualquer pagamento das contribuições relacionadas ao Título de Capitalização.

7.7 Fica, desde já, eleito o foro da Comarca do domicílio do cliente participante para solução de quaisquer questões referentes a presente **PROMOÇÃO COMERCIAL**.

## **TERMO DE CESSÃO DE DIREITO DE PARTICIPAÇÃO EM SORTEIOS DE TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO**

Pelo presente termo, a **MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA**; doravante denominada **PROMOTORA DA PROMOÇÃO** cede gratuitamente aos clientes participantes da **PROMOÇÃO COMERCIAL “ASSISTÊNCIA PREMIADA TORRA”** o direito de participação em 1 (um) sorteio mensal, realizados com base nos resultados das extrações da Loteria Federal do Brasil, no último sábado de cada mês, conforme condições previstas no regulamento. Os sorteios serão garantidos por Títulos da Capitalização emitidos pela **MAPFRE Capitalização S.A.**, CNPJ sob o nº **09.382.998/0001-00**, Processo SUSEP nº **15414.901717/2019-02**.