

GRUPO **ZELO**

QUEM TEM
VIVE BEM

Bem-vindo ao Zelo Mais

É com grande alegria que damos as boas-vindas ao Zelo Mais, o programa exclusivo de benefícios do Grupo Zelo pensado para você e sua família. Estamos honrados por sua escolha e comprometidos em proporcionar serviços de excelência que tornam a vida mais prática, saudável e tranquila.



Índice:

| | |
|--|----|
| Seus benefícios exclusivos..... | 5 |
| Como acessar seus serviços..... | 6 |
| Precisa de ajuda..... | 7 |
| Quadro resumo Assistência Auto e Moto..... | 8 |
| Regulamento Serviços Assistência Auto e Moto..... | 9 |
| Quadro resumo Assistência Residencial..... | 32 |
| Regulamento Assistência Residencial..... | 33 |
| Quadro resumo Assistência à Saúde..... | 52 |
| Plataforma Amparo e seguro Morte qualquer causa..... | 53 |
| Plataforma de Cursos do Clube Saber..... | 59 |
| Capitalização..... | 61 |

ZELO MAIS



Residencial
e veicular



Reembolso de
despesas médicas



Amparo no
pós-perda



Cursos de
desenvolvimento



Sorteio de
prêmios

GRUPO **ZELO**

QUEM TEM
VIVE BEM

Seus Benefícios Exclusivos:

1

Assistência 24h

Para sua residência, carro ou moto, sempre que precisar

2

Subsídio a medicamentos

Receba o valor pago pelos seus medicamentos

3

Seguro de morte por qualquer causa

Proporciona segurança financeira à sua família nos momentos mais difíceis

4

Mais de 400 cursos online

Amplie seus conhecimentos com facilidade

5

Prêmios incríveis

Participe de sorteios semanais e mensais e concorra a valores em dinheiro que podem transformar sua vida

Como Acessar Seus Serviços:

| Cobertura / Serviços | Resumo das Coberturas | Contato / Acesso |
|-------------------------------|---|--|
| Assistência Lar + Auto + Moto | Assistência 24hrs lar, auto e moto | 0800-5803571 |
| Subsídio Medicamentos | Rede de descontos em medicamentos e reembolso de valores gastos na compra de remédios | 0800-5803571 |
| Clube saber | Cursos on-line diversos | www.clubesaber.com.br |
| Amparo | Suporte pós-óbito com seguro morte por qualquer causa | www.amparo.com.vc |
| Capitalização | Sorteio de prêmios por meio de capitalização | www.grupozelo.com/zelomulti |

Precisa de ajuda?

Se tiver dúvidas sobre coberturas, direitos ou condições, consulte as informações gerais de contratação no nosso site:

www.grupozelelo/zelomulti.com.br

Ou entre em contato com nossa Central de Atendimento ao Cliente: **0800-5803571**

Agradecemos por escolher o Zelo Mais! Sua saúde e conforto são nossa prioridade, e seu bem-estar é nossa missão. Conte conosco sempre que precisar.

Atenciosamente,
Equipe Grupo Zelo



QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA AUTO E MOTO



Definições

Veículo Assistido: Entende-se por veículo assistido, o veículo de 4 (quatro) rodas com peso máximo até 3.500 Kg ou a motocicleta de 02 (duas) rodas, com idade igual ou inferior a 10 (dez) anos, a contar da data de sua fabricação constante na nota fiscal.

| Serviço | Eventos | Limites | | Âmbito |
|--------------------------------|--|---|--|--------|
| Socorro mecânico e/ou elétrico | Pane do veículo, para serviços simples e paliativos, possíveis de serem prestados no local, como por exemplo: troca de fusível ou conexão de bateria. | R\$ 200,00 (duzentos reais) durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. | O usuário poderá escolher até (02) duas utilizações dos serviços emergenciais, durante o período de vigência | Brasil |
| Reboque | Pane, acidente ou quando recuperado de roubo ou furto. | 300Km (trezentos) quilômetros por intervenção, contemplando gastos com pedágios e balsas durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. | | Brasil |
| Chaveiro | Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do Veículo Assistido ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção. | R\$ 200,00 (duzentos reais) durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. | | Brasil |
| Troca de pneu | Pneu furado ou avariado. | R\$ 200,00 (duzentos reais) durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. | | Brasil |
| Pane Seca | Pane Seca | R\$ 200,00 (duzentos reais) durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. | | Brasil |

REGULAMENTO – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AUTO E MOTO

O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



Os (as) Usuários (as) que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não estão adquirindo um produto de seguro e/ou plano de saúde.

ASSISTÊNCIA AUTO E MOTO

Entende-se por Assistência Auto e Moto, os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAWDY através de sua Rede Credenciada, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento.

A MAWDY esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAWDY, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAWDY, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

ITEM I - DEFINIÇÕES

- I. **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

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

- III. **DOMICÍLIO:** Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

- IV. **FRANQUIA QUILOMÉTRICA:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

- V. **REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAWDY para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.

ITEM I - DEFINIÇÕES



- VI. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:** O presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Assistência Auto e Moto discriminando seus serviços e limites de utilização.
- VII. USUÁRIO (A):** Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, bem como os demais ocupantes do Veículo Assistido, observada à limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
- VIII. ACIDENTE:** Entende-se por Acidente o evento com data caracterizada e específica, isolado e involuntário, decorrente da colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o Veículo Assistido e que impeça o mesmo de se deslocar por seus próprios meios.
- IX. CONDUTOR HABITUAL:** Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Veículo Assistido.

ITEM I - DEFINIÇÕES

- X. IMOBILIZAÇÃO TÉCNICA:** Entende-se por imobilização técnica quando o Veículo Assistido não possuir condições técnicas de circular pelos próprios meios, e estiver impedido de assim fazê-lo, devido a conter no mínimo um farol queimado, vidro ou limpador de para-brisas quebrados.
- XI. PANE:** Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica do Veículo Assistido, reconhecidos pelo respectivo fabricante, que impeça o deslocamento do Veículo Assistido por seus próprios meios.
- XII. PANE SECA:** Quando o Veículo Assistido não puder circular devido à falta de combustível.
- XIII. VEÍCULO ASSISTIDO:** Entende-se por veículo assistido, o veículo de 4 (quatro) rodas com peso máximo até 3.500 Kg ou a motocicleta de 02 (duas) rodas, com idade igual ou inferior a 10 (dez) anos, a contar da data de sua fabricação constante na nota fiscal

ITEM 2 - VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO



A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência reflete conforme o contratado, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAWDY.

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

ITEM 3 - FRANQUIA QUILOMÉTRICA



Residencial
e veicular

No que se refere aos serviços abaixo, não haverá a estipulação de qualquer Franquia Quilométrica para os serviços descritos nos seguintes itens:

9.1 - Socorro Mecânico e/ou Elétrico

9.2 - Reboque

9.3 - Chaveiro

9.4 - Troca de Pneu

9.5 - Pane Seca

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL



Residencial
e veicular

O âmbito de atendimento para os serviços abaixo será destinado da seguinte forma:

Somente em território nacional para os serviços de:

9.1 - Socorro mecânico e/ou Elétrico

9.2 – Reboque

9.3 - Chaveiro

9.4 - Troca de Pneu

9.5 - Pane Seca

ITEM 5 - CARÊNCIA



O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias, contado da data de sua adesão.

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.

ITEM 6 - ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO



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. Caso o (a) Usuário (a) provoque intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação dos serviços aqui previstos; e
- IV. 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.

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 como a descrição dos serviços que necessita e demais informações necessárias e solicitadas pelo atendente no momento do contato.

Canal de Atendimento de Assistência

0800-5803571 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800-5803571 (demais localidades).

SAC

0800-5803571 ou 0800-5803571 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800-5803571 ou 0800-5803571 (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



Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário e do Condutor Habitual, conforme o caso, com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL.

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 02(DUAS) UTILIZAÇÕES DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS, DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA.

ITEM 9 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.1 SOCORRO MECÂNICO E/OU ELÉTRICO

Na ocorrência de Pane, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, se tecnicamente possível.

Este serviço contempla somente serviços simples e paliativos, possíveis de serem prestados no local, como por exemplo: troca de fusível ou conexão de bateria.

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

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento 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.

ITEM 9 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.2 REBOQUE

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular e não for possível fazer seu reparo no próprio local por pane, acidente ou quando recuperado de roubo ou furto, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o reboque do Veículo Assistido até a oficina indicada pelo Usuário e/ou Condutor Habitual ou até a delegacia.

Nota 1: Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Veículo Assistido será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço.

Nota 2: Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Condutor Habitual.

Limite: 300 (trezentos) quilômetros por evento, contemplando gastos com pedágios e balsas durante o período vigência do Regulamento de Assistência.

ITEM 9 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



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

9.3 CHAVEIRO

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do Veículo Assistido ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um chaveiro para as providências necessárias.

Este serviço estará disponível somente para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do Veículo Assistido para um local, a escolha do Condutor Habitual, dentro do município onde se efetivou o atendimento, respeitado o limite estipulado no item **9.2 “Reboque”** deste Regulamento de Assistência.

Está compreendida no escopo dos serviços de chaveiro previstos neste Regulamento de Assistência, a obtenção, quando necessária, de uma cópia da chave do Veículo Assistido, desde que utilize fechadura e chave tradicional.

ITEM 9 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



Residencial
e veicular

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento 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) **DESPEAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, IGNIÇÃO, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) **DESPEAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES.**

ITEM 9 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.4 TROCA DE PNEU

No caso de impossibilidade do Condutor Habitual conduzir o Veículo Assistido devido a problemas com pneu furado ou avariado, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente (“estepe”) do Veículo Assistido, desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, 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 REFERENTE AO REPARO/TROCA DE CÂMARA, BICOS, RODAS E AQUISIÇÃO DE NOVO PNEU.

ITEM 9 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.5 PANE SECA

Na hipótese de Pane Seca, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o reboque do Veículo Assistido até o posto de abastecimento mais próximo.

Nota 1: O custo com o combustível será de responsabilidade exclusiva do Condutor Habitual.

Nota 2: O Condutor Habitual será o único responsável por eventuais multas que venha a sofrer em virtude da imobilização do Veículo Assistido por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento 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.

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



Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO CONDUTOR HABITUAL;
- II. ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DESTINADO AO TRANSPORTE PÚBLICO DE MERCADORIAS OU PASSAGEIROS (INCLUINDO, POR EXEMPLO, TÁXI OU SERVIÇOS ASSEMELHADOS REGULAMENTADOS);
- III. ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS DE ALUGUEL; O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;
- IV. A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- V. ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISSIONAL POR PARTE DO CONDUTOR HABITUAL BEM COMO, A PARTICIPAÇÃO DO VEÍCULO ASSISTIDO EM COMPETIÇÕES, APOSTAS OU PROVAS DE VELOCIDADE;
- VI. ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PANES REPETITIVAS QUE CARACTERIZAM MANIFESTA FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO ASSISTIDO;

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

- VII. ASSISTÊNCIA AOS OCUPANTES DO VEÍCULO ASSISTIDO, TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE EM CONSEQUÊNCIA DE "AUTO-STOP" (CARONA) E ÀQUELES QUE ULTRAPASSEM A CAPACIDADE NOMINAL DO VEÍCULO ASSISTIDO;
- VIII. ASSISTÊNCIA AO CONDUTOR HABITUAL OU AO VEÍCULO ASSISTIDO QUANDO EM TRÂNSITO POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO A VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;
- IX. ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS DE ALUGUEL;
- X. REBOQUE PARA ALTERAÇÃO DE OFICINA E/OU REMOÇÃO QUANDO O VEÍCULO ASSISTIDO ESTIVER SENDO REPARADO DENTRO DE UMA OFICINA.

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



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.

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

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU DO CONDUTOR HABITUAL, CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.

QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:

| Serviço | Eventos | Limites | | Âmbito |
|----------------------------------|--|--|---|--|
| Chaveiro | Perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, instalação de fechadura. | R\$150,00 por evento | O usuário poderá escolher até 02 (duas) utilizações dos serviços emergenciais, que poderão ser fornecidos no mesmo dia ou em dias diferentes. | Brasil |
| Eletricista | Falta de energia por problemas elétricos | R\$150,00 por evento | | 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\$150,00 por evento | | Brasil |
| Vidraceiro | Quebra de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas | R\$150,00 por evento | | 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\$300,00 por evento | | 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\$400,00 por evento | | 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\$300,00 por evento | | Brasil |
| Faxineira | Desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, 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 | R\$400,00 por evento no período máximo de 05 (cinco) dias. | | 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 I – 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.



ITEM 1 – DEFINIÇÕES

- 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 de assistência indicados neste Regulamento de Assistência reflete conforme o contratado, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAWDY.

Os limites de utilização 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
- 9.6 Cobertura provisória de telhado
- 9.7 Limpeza
- 9.8 Faxineira

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

- 9.4 Vidraceiro
- 9.5 Vigia

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.

ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO



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.



ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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.

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

0800-5803571 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800-5803571 (demais localidades).

SAC

0800-5803571 ou 0800-5803571 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800-5803571 ou 0800-5803571 (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



O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 02 (DUAS) UTILIZAÇÕES DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS, QUE PODERÃO SER FORNECIDOS NO MESMO DIA OU EM DIAS DIFERENTES.

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\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento 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:

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



- a) **DESpesas com peças para troca e conserto de fechadura e/ou 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.**

9.2 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: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento 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.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



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: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento 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 ACARRETAR 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.**

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.4 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: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento 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.**

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



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: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento 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.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.6 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: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento 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 BEIRAIS;**
- b) **O CONserto DEFINITIVO DO TELHADO;**
- c) **FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO.**

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.7 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) por evento 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.**

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.8 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: R\$ 400,00 (quatrocentos e cinquenta reais) por evento durante o período de vigência do Regulamento de Assistência, no período máximo de 05 (cinco) dias.

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.

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 PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER 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

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

- 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.

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

- 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.



Residencial
e veicular

QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA À SAÚDE:

| Serviço | Eventos | Limites | Âmbito |
|--|--|--|--------|
| Vantagens em rede de saúde familiar | Programa de saúde particular com preços reduzidos, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados nas diversas especialidades Médicas. | Sem limite de utilização para adquirir o benefício de preços reduzidos nas redes credenciadas. | Brasil |
| Subsídio de Medicamento após consulta em Rede Credenciada | <p>Garante o subsídio em medicamento para os gastos efetuados pelo Titular ou dependentes, que tenha passado por uma consulta médica ou odontológica na Rede Credenciada indicada.</p> <p>Os medicamentos adquiridos devem ser considerados pela ANVISA com classe terapêutica de MEDICAMENTO, para uso específico em decorrência de tratamento médico e/ou odontológico. Os valores que forem gastos com medicamentos receitados por um médico ou dentista da rede credenciada, serão subsidiados, nos limites estabelecidos para cada produto formatado, sendo coberto apenas 1 (um) evento mensal, independente de quem utilizou, titular ou dependente.</p> <p>Caso o valor da compra do(s) medicamento(s) prescrito(s) tenha(m) valor inferior ao estabelecido é considerado como utilização de 1 evento no valor total coberto e a diferença não poderá ser usada em outra data ou acumulada com outro evento. Caso o valor da compra do(s) medicamento(s) prescrito(s) tenha(m) valor superior ao estabelecido, o titular ou dependentes não poderão utilizar 2 eventos na mesma compra, devendo realizar o pagamento da diferença.</p> | 3 utilizações de R\$100,00 (Cem reais) cada durante o ano de vigência. | Brasil |



Plataforma Amparo e seguro de Morte por qualquer causa



Aplicativo Amparo

Um aplicativo que alavanca tecnologia para auxiliar as famílias em cada etapa da jornada pós-óbito.

Para fazer download do aplicativo acesse o link abaixo:

📎 Download do Aplicativo: https://amparo.onelink.me/Pqca/cupom?deep_link_value=zelo

Confira abaixo as principais funcionalidades disponíveis:



Guia de Cuidado

Um passo a passo personalizado de acordo com cada família. Reunimos todas as tarefas necessárias após a perda, oferecendo orientação em cada etapa. É possível filtrar por categorias, arquivar aquelas que não fazem sentido e marcar como feitas as que já foram concluídas.

Plataforma Amparo e seguro de Morte por qualquer causa



Suporte ao luto

Nossa biblioteca de luto é uma fonte de apoio e informação que trata de aspectos pouco discutidos devido ao tabu, proporcionando conhecimento e suporte para ajudar na compreensão e elaboração da perda.

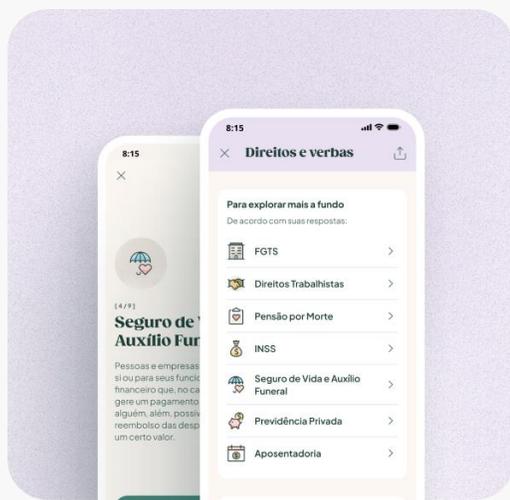


Comunicado de falecimento

Após responder algumas perguntas rápidas, criamos automaticamente uma imagem personalizada para ser compartilhada com a comunidade com todas as informações necessárias sobre as cerimônias de despedida.

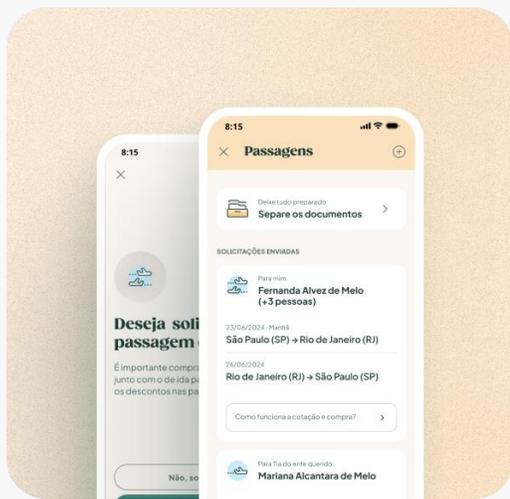


Plataforma Amparo e seguro de Morte por qualquer causa



Mapeamento de direitos e verbas

Questionário com uma metodologia proprietária que, quando respondido, gera automaticamente uma lista com todos os benefícios e valores a que a família pode ter acesso.



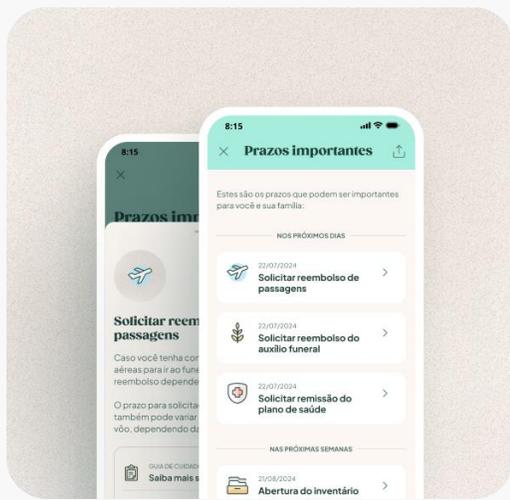
Passagens para o funeral

A família preenche os detalhes das diferentes passagens que serão necessárias e recebem uma cotação com as melhores opções de voos com a tarifa de luto.

**O serviço de compra das passagens está disponível apenas para quem tem acesso a Equipe de Amparo.*



Plataforma Amparo e seguro de Morte por qualquer causa



Prazos Importantes

Uma lista personalizada a partir da data de falecimento do ente querido contendo cada um dos prazos importantes para evitar multas e complicações. São expostos em uma linha do tempo e redirecionam usuários para acessar a tarefa do Guia de Cuidado relacionada ao tema.



Notificações customizadas

Enviamos notificações via aplicativo no celular de acordo com os prazos importantes e as tarefas do Guia de Cuidado para que a família não perca nenhuma data importante.



Plataforma Amparo e seguro de Morte por qualquer causa

Chat para orientar sobre como proceder quanto ao inventário

Orientação da família sobre etapas do inventário. Esclarecimento de dúvidas e intermediação com profissional do direito de acordo com uma análise interna da situação.

**Não inclui organização de documentos necessários ou orientação sobre como encontrar os bens do patrimônio.*

Seguro morte qualquer causa de R\$ 5.000

Garante o pagamento do capital segurado contratado relativo à morte, qualquer causa, do segurado ao(s) beneficiário(s) indicados na contratação.

O início da vigência do seguro ocorrerá no 5º dia subsequente ao da contratação do Zelo Mais.

Condições e limites de aceitação

- Idade Mínima de Aceitação: 16 anos
- Idade Máxima de Aceitação: 65 anos, 11 meses e 29 dias

Regras para a validade do seguro

- Os dados cadastrados precisam estar atualizados
- Informação imediata ao conhecimento de algum agravo ao risco coberto
- Não agravamento intencional de riscos

Plataforma Amparo e seguro de Morte por qualquer causa



Pagamento da Indenização

As indenizações deverão ser pagas sob forma de pagamento único, tendo, a seguradora, um prazo de até 5 (cinco) dias para liquidação do Sinistro.

Documentação Exigida

Pagamento de indenização:

Cópia do contrato social e todas as alterações (somente em caso de contratação para pessoa jurídica). | Cópia da carteira de identidade e CPF do segurado ou sócio sinistrado. | Cópia da certidão de óbito do segurado ou sócio sinistrado. | Cópia do comprovante de residência do segurado ou sócio sinistrado. | Cópia de laudos e exames referentes a patologia que levou o segurado ou sócio sinistrado ao óbito. | Cópia do prontuário médico.

Pagamento de indenização – Beneficiário:

Cópia do comprovante de residência | Formulário de autorização de pagamento de indenização preenchido e assinado | Cônjuge: Cópia da certidão de casamento, carteira de identidade e CPF | Companheiro(a): cópia da carteira de identidade, CPF e pelo menos 3 documentos que comprovem a união estável na data do evento. | Filhos menores de 16 anos: cópia da Certidão de Nascimento | Pais, filhos maiores de 16 anos e outros: cópia da Carteira de Identidade e CPF.

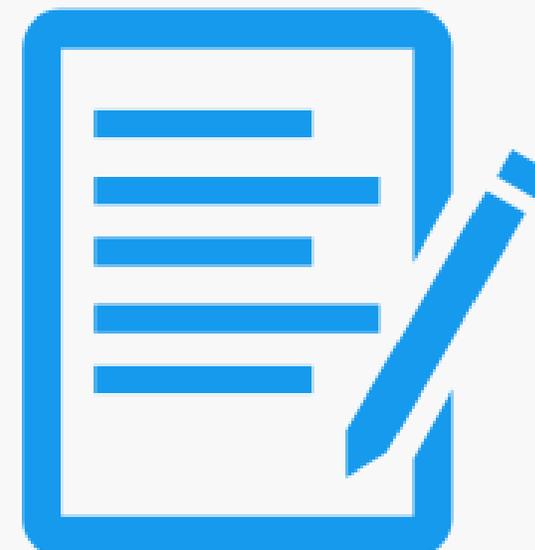
Plataforma de cursos Clube do Saber

Parabéns por adquirir o Zelo Multi, um serviço que leva praticidade e segurança para o seu dia a dia! Agora, além dos benefícios exclusivos, você tem acesso gratuito a uma plataforma de cursos online através do Clube Saber. Explore novos conhecimentos e desenvolva suas habilidades de forma fácil e conveniente.



Como acessar o seu benefício de cursos online gratuitos:

- 1. Acesse o site:** Entre no site www.clubesaber.com.br.
- 2. Valide seu acesso:**
 - Digite o seu CPF no campo "Insira aqui seu cupom".
 - Clique no botão **Validar**.
- 3. Escolha o curso desejado:**
 - Navegue pela lista geral de cursos ou explore as categorias disponíveis.
 - Selecione o curso que mais combina com seus interesses.
- 4. Realize a matrícula:**
 - Clique em **Matricular-se** no curso escolhido.
 - Preencha os dados solicitados no formulário de inscrição.



Plataforma de cursos Clube do Saber

5. Acesse o seu curso:

- Você receberá os dados de acesso no e-mail cadastrado.
- O seu CPF lhe dará direito a se matricular em um curso por mês enquanto a sua assinatura estiver vigente.
- Assim que receber as informações, o seu curso estará liberado para iniciar!

Aproveite ao máximo esse benefício exclusivo do Zelo Multi! Se precisar de ajuda ou tiver dúvidas, nossa equipe está à disposição para oferecer suporte.



Capitalização

REGULAMENTO

PROMOÇÃO COMERCIAL

“ZELO MULTI”

MAWDY LTDA.

Alameda Rio Negro, 503, 23º andar, sala 2.314 –

Alphaville Centro Industrial e Empresarial – Barueri – SP – CEP: 06454-000

CNPJ/MF: 68.181.221/0001-47

A MAWDY LTDA. CNPJ 68.181.221/0001-47, na qualidade de Promotora do Evento e proprietária de Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo de Contribuição Única, emitidos e administrados pela CAPEMISA Capitalização S/A, CNPJ 14.056.028/0001-55, cujas notas técnicas e Condições Gerais foram aprovadas por meio dos Processos SUSEP nsº 15414.654037/2024-43 e 15414.656265/2024-58, disponível para consulta e impressão em www.susep.gov.br, de acordo com o número acima, cederá gratuitamente o direito de sorteio dos títulos ao segurado que preencher as condições deste regulamento, que receberá um número composto por 05 (cinco) algarismos (Número da Sorte) para concorrer aos sorteios que serão apurados com base nas extrações da Loteria Federal.



Sorteio de
prêmios

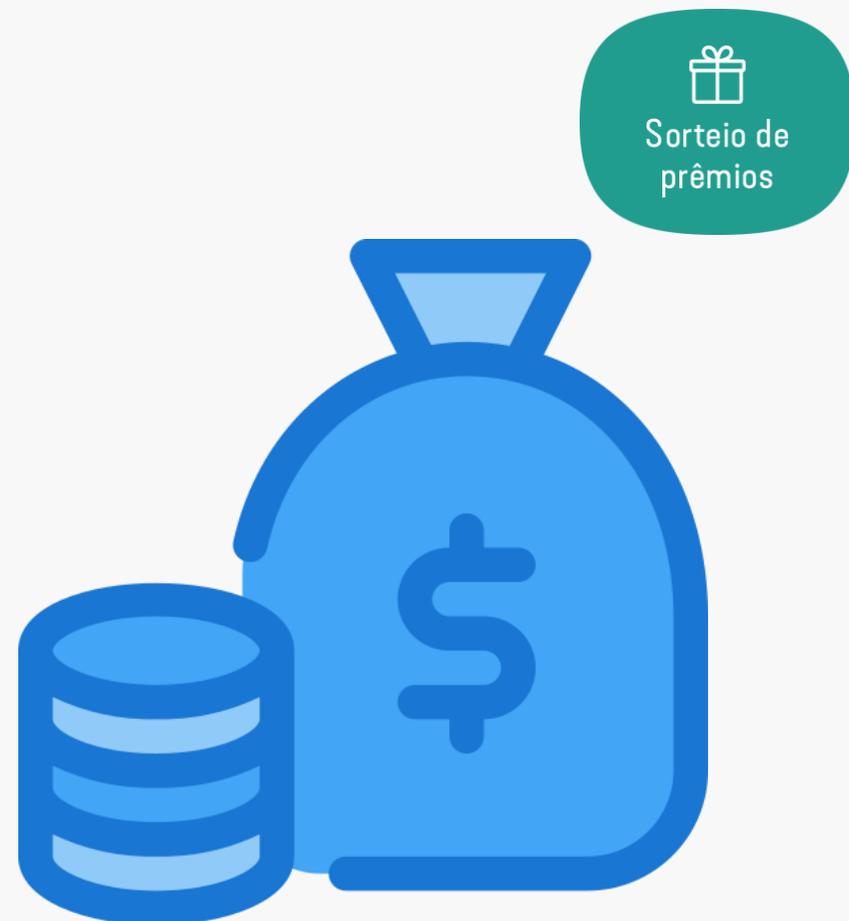


Capitalização

OBJETIVO

Ao contratar o PACOTE MULTIASSISTÊNCIA (ZELO MULTI OU ZELO MAIS), e atender às condições aqui estabelecidas, o cliente terá o direito de participar gratuitamente, conforme especificado neste regulamento, disponível em <https://www.grupozelelo.com/zelomulti>, dos sorteios abaixo:

- 03 sorteios mensal no último sábado de cada mês, a partir do mês subsequente ao início de vigência da assistência, tendo direito aos prêmios líquidos de R\$ 15.000,00, R\$ 10.000,00 e R\$ 5.000,00 (quinze mil, dez mil e cinco mil reais), conforme o Processo SUSEP nº 15414.656265/2024-58 e legislação vigente.
- 8 sorteios semanal, sendo 02 nas 04 últimas quarta-feiras de cada mês, a partir do mês subsequente ao início de vigência da assistência, tendo direito ao prêmio líquido de R\$ 1.000,00 (mil reais), conforme o Processo SUSEP nº 15414.654037/2024-43 e legislação vigente.



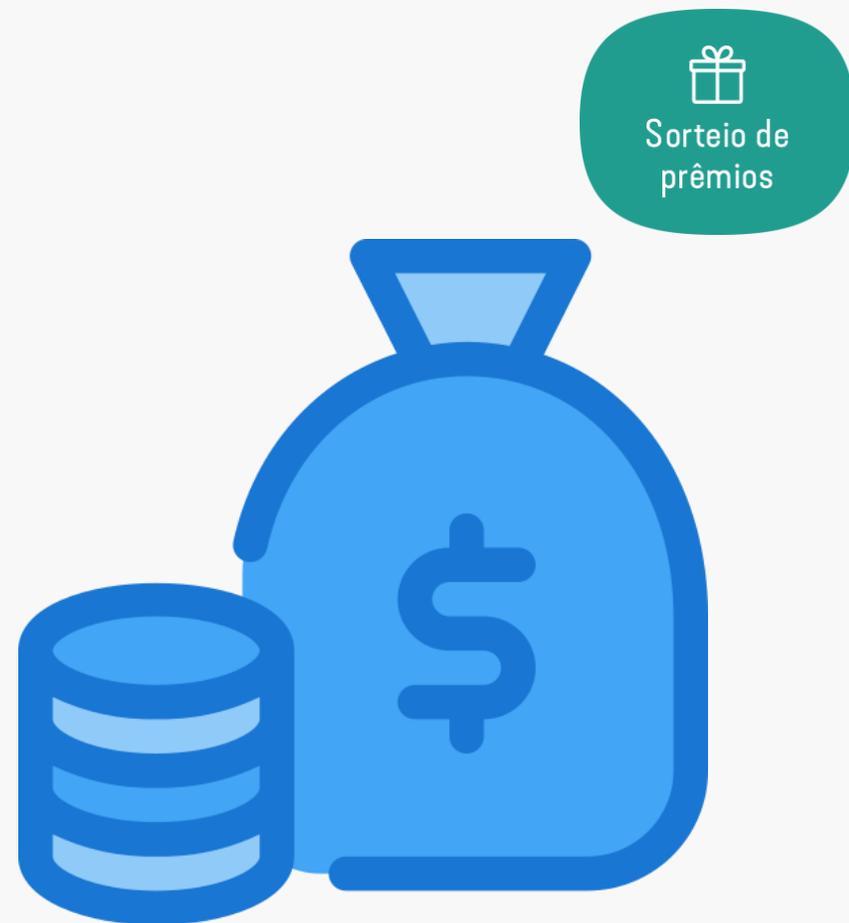
Capitalização

PARTICIPAÇÃO E NÚMEROS DA SORTE

O cliente receberá, por e-mail, as **Condições Gerais da Assistência** contratada em que constarão, dentre outras informações, o **Número da Sorte** com o qual concorrerá ao sorteio, a quantidade de sorteios que participará e a data de início de participação.

Os números da sorte das respectivas séries serão utilizados para efeito da apuração dos contemplados no âmbito desta promoção de acordo com a forma de apuração estabelecida neste regulamento.

Os **Números da Sorte** serão distribuídos de forma aleatória e equiprovável, de acordo com as participações válidas, respeitando a aplicação das regras estabelecidas neste regulamento.



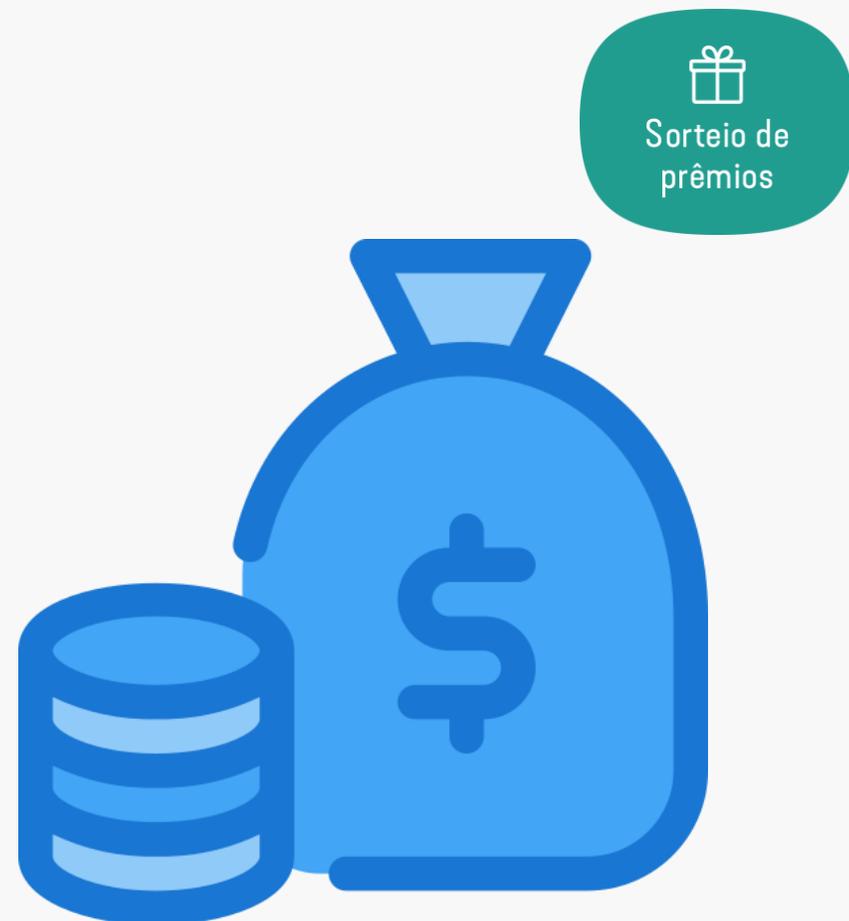
Capitalização

Serão utilizadas na promoção 02 séries, sendo uma para cada sorteio conforme abaixo descrito:

- a) 01 série compostas de 100.000 números, compreendidos de 00.000 a 99.999, a fim de distribuir os 02 prêmios líquidos semanalmente de R\$ 1.000,00;
- b) 01 série de compostas de 100.000 números, compreendidos de 00.000 a 99.999, a fim de distribuir 03 prêmios líquidos, sendo, nessa ordem, de R\$ 15.000,00, 10.000,00 e 5.000,00.

SORTEIO

A participação do cliente iniciará no mês subsequente ao início de vigência da assistência, sendo assegurada sua participação enquanto estiver em dia com o pagamento e a promoção vigente.



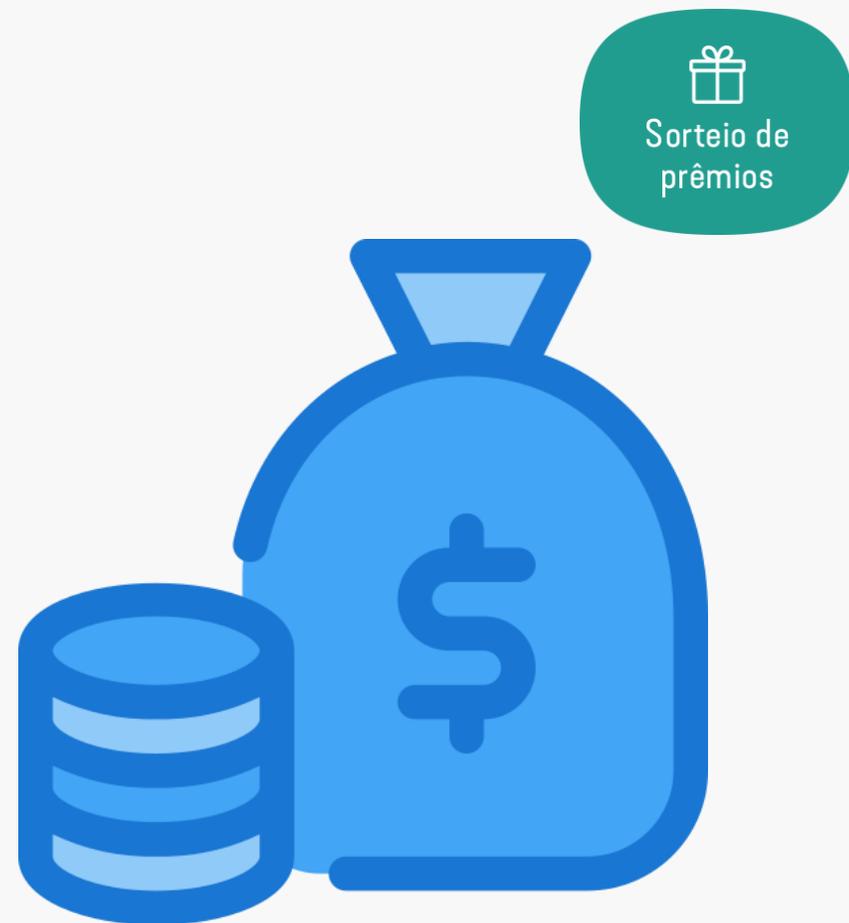
Capitalização

Os sorteios serão apurados com base no resultado das extrações da Loteria Federal do Brasil realizadas aos sábados. O resultado da Loteria Federal poderá ser acompanhado por meio do site <https://loterias.caixa.gov.br/Paginas/Federal.aspx> e em qualquer Casa Lotérica.

Não ocorrendo extração da Loteria Federal na data prevista, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração que vier a ser realizada até o dia que anteceder o sábado seguinte.

FORMA DE APURAÇÃO DOS GANHADORES (Processo de Autorização SUSEP nº 15414.654037/2024-43).

a) A primeira combinação contemplada será obtida através da leitura da coluna formada pelos algarismos da unidade simples dos 5 (cinco) primeiros prêmios da mesma extração, lida verticalmente de cima para baixo.



Capitalização

b) A segunda combinação contemplada será o número apurado no item (a), somando-se 13.333 unidades, conforme o exemplo abaixo:

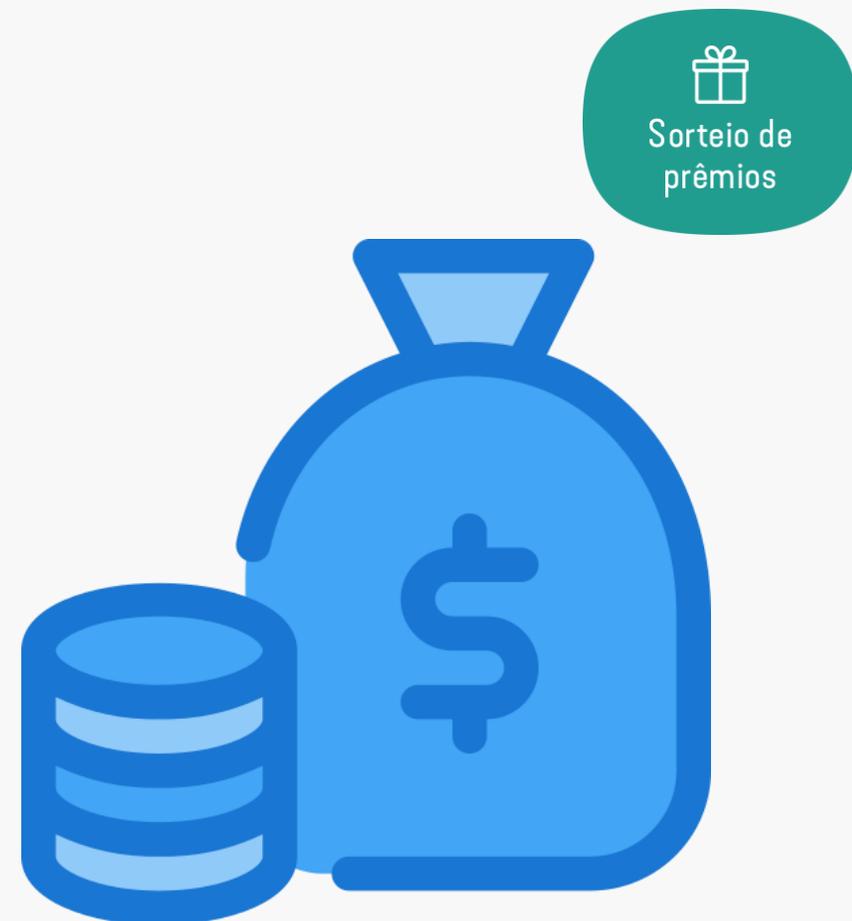
| | |
|----------------------------|--|
| 1° Prêmio 49.823 | 1ª combinação contemplada 34.875 |
| 2° Prêmio 00.274 | 2ª combinação contemplada 48.208 |
| 3° Prêmio 38.888 | |
| 4° Prêmio 25.807 | |
| 5° Prêmio 39.935 | |



Capitalização

FORMA DE APURAÇÃO DOS GANHADORES (Processo de Autorização SUSEP n° 15414.656265/2024-58).

- a) **A primeira combinação contemplada será obtida através da leitura da coluna formada pelos algarismos da unidade simples dos 5 (cinco) primeiros prêmios da mesma extração, lida verticalmente de cima para baixo.**
- b) **A segunda combinação contemplada será o número apurado no item (a), somando-se 13.333 unidades.**
- c) **A terceira combinação contemplada será o número apurado no item (b), somando-se 13.333 unidades, conforme o exemplo abaixo:**



Capitalização



| |
|----------------------------|
| 1° Prêmio 49.823 |
| 2° Prêmio 00.274 |
| 3° Prêmio 38.888 |
| 4° Prêmio 25.807 |
| 5° Prêmio 39.935 |



| |
|--|
| 1ª combinação contemplada 34.875 |
| 2ª combinação contemplada 48.208 |
| 3ª combinação contemplada 61.541 |



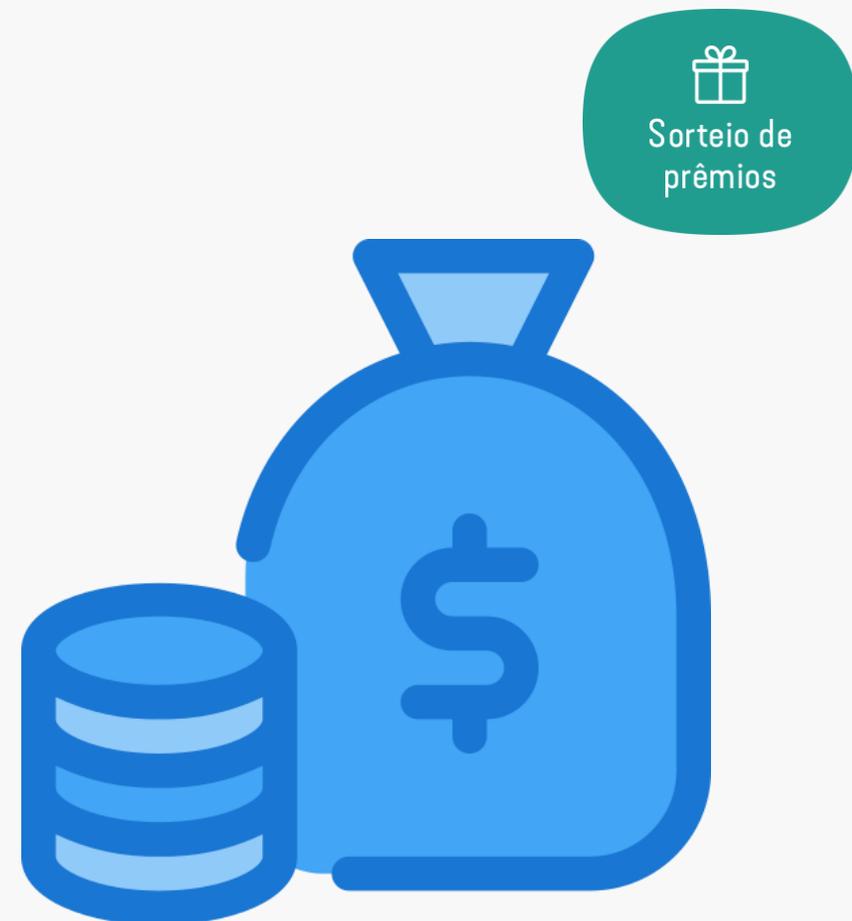
Capitalização

d) A combinação imediatamente posterior à 99.999 será a combinação 00.000

No caso da combinação para sorteio, apurada na forma acima, não tenha sido distribuída a um Segurado desta Promoção ou esteja vinculada a um Segurado que não atenda às condições previstas neste regulamento, este será desclassificado e não terá direito ao prêmio. condições previstas neste regulamento, este será desclassificado e não terá direito ao prêmio. Para identificar um novo contemplado será aplicada a seguinte regra de aproximação: será contemplado o cliente participante que possuir o próximo número da sorte imediatamente superior ao efetivamente apurado e assim sucessivamente até que seja identificado um participante contemplado, dentro da mesma série, que atenda às condições do regulamento.

PREMIAÇÃO

A combinação contemplada e o nome do contemplado, abreviado em respeito à LGPD, serão divulgados em <https://www.grupozele.com/zelomulti>. O contemplado será avisado por meio de e-mail, telefone ou carta e só terá direito ao prêmio se estiver rigorosamente em dia com o pagamento e a promoção vigente.



Capitalização

A premiação será paga pela CAPEMISA Capitalização S/A no prazo máximo de 15 dias corridos, contado da entrega da documentação completa e informações necessárias ao pagamento da premiação:

- a) **pessoa física:** nome completo, número do CPF/MF, endereço residencial completo, telefone com DDD e dados bancários de sua titularidade para pagamento por meio de depósito bancário;
- b) **pessoa jurídica:** denominação social completa, número do CNPJ/MF, endereço, telefone com DDD e dados bancários de titularidade da empresa para pagamento por meio de depósito bancário;
- c) **se necessário, poderão ser solicitadas outras informações/documentos na forma e cumprimento dos normativos da SUSEP.**

A participação na promoção implica automática adesão aos termos deste regulamento, bem como na autorização do compartilhamento dos dados do contemplado com a CAPEMISA Capitalização S/A, especificamente para o pagamento da premiação, que ficarão à disposição dos Órgãos de Fiscalização (SUSEP/Receita Federal) pelo prazo legal.



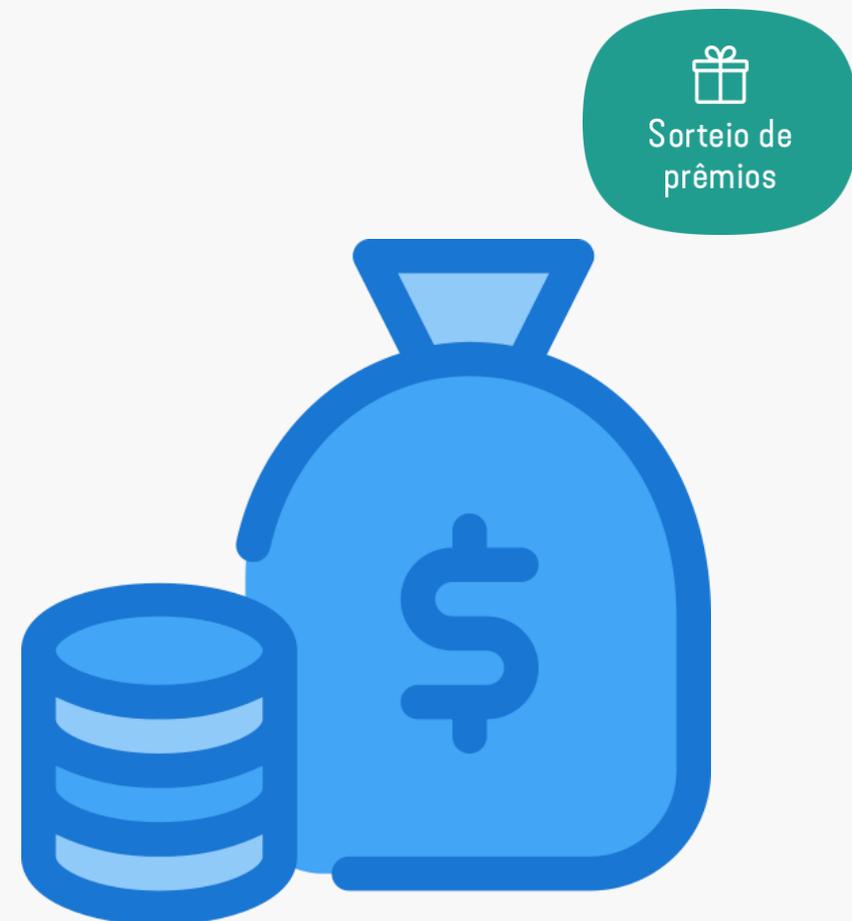
Capitalização

Os dados pessoais colhidos serão utilizados única e exclusivamente no âmbito da promoção em conformidade e em respeito à Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Na eventualidade do contemplado falecer o prêmio será entregue ao espólio, na pessoa do seu inventariante e mediante apresentação do Termo de Inventariança. Não havendo processo de inventário, será entregue aos sucessores legais mediante apresentação de alvará judicial, nos termos da legislação aplicável.

A promotora obriga-se a identificar todos os participantes cessionários dos direitos dos eventuais títulos integralmente cedidos, bem como os participantes ganhadores dos prêmios de sorteios.

Antes de contratar consulte previamente as Condições Gerais disponíveis em www.susep.gov.br.



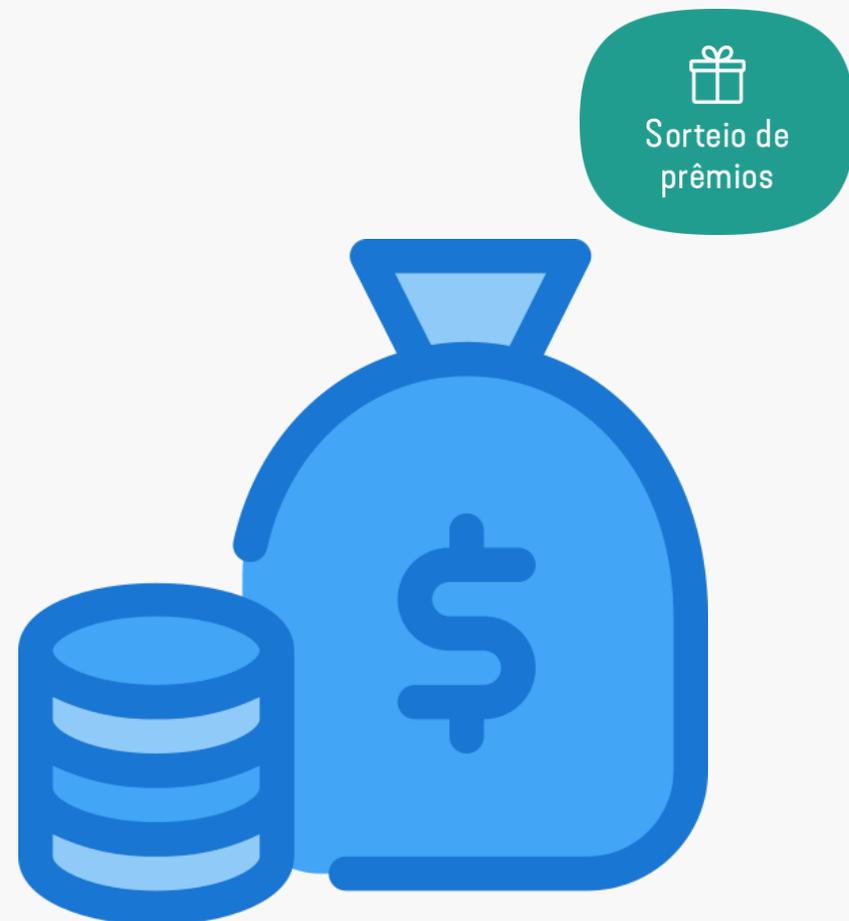
Capitalização

Em razão da adesão aos termos da promoção, o contemplado poderá consentir de forma gratuita o direito de uso do seu nome, imagem e voz pelo período de um ano, contado a partir do sorteio, especificamente para divulgação da promoção, em qualquer tipo de mídia, a critério da promotora, sem restrição de frequência e sem que isso implique qualquer tipo de ônus.

O prazo para reclamação do direito ao prêmio pelo contemplado é aquele estabelecido pela legislação em vigor. O valor não exigido dentro do prazo prescricional acarretará a perda desse direito.

É proibida a venda de título de capitalização a menores de 16 (dezesesseis) anos.

A promoção poderá ser encerrada a qualquer momento mediante comunicado com 30 dias de antecedência em <https://www.grupozele.com/zelomulti>, conforme Circular SUSEP 656/2022.



Capitalização

ABRANGÊNCIA E PERÍODO DA PROMOÇÃO

A Promoção Comercial tem abrangência nacional e terá início em 01/12/2024, vigorando por prazo indeterminado.

A Ouvidoria da CAPEMISA Capitalização S/A estará à disposição, gratuitamente, pelo telefone 0800-707-4936, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, como instância de decisão superior, após o atendimento pelos outros canais disponíveis em <http://www.capemisa.com.br/a-capemisa/capemisa-capitalizacao/>, inclusive pelo SAC 0800-940-1130, 24h por dia, sete dias por semana.



Sorteio de
prêmios

