

GRUPO **ZELO**

The logo for Grupo Zelo features the word "ZELO" in a large, bold, white sans-serif font. A thick white curved line, resembling a stylized smile or a wave, is positioned beneath the letters. To the left of "ZELO", the word "GRUPO" is written in a smaller, white, all-caps sans-serif font.

QUEM TEM
VIVE BEM

Bem-vindo ao Zelo Multi

É com grande alegria que damos as boas-vindas ao Zelo Multi, 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 de Assistência Auto e Moto.....	9
Quadro resumo Assistência Residencial.....	31
Regulamento Assistência Residencial.....	32
Quadro resumo Assistência Acessibilidade.....	51
Regulamento Assistência Acessibilidade.....	52
Quadro resumo Assistência Telemedicina.....	70
Regulamento Telemedicina.....	71
Du Benefícios.....	82
Plano funerário do Grupo Zelo.....	84

ZELO MULTI

Ainda mais Zelo por tudo que importa, em um só lugar.



Assistência
residencial



SOS
Eletrodoméstico



Assistência
funeral



Rede de
descontos



SOS
Mobilidade



Assistência
Auto/Moto



Saúde com
telemedicina

Muito mais que um plano
funerário, multibenefícios!

GRUPO **ZELO**

QUEM TEM
VIVE BEM

Seus Benefícios Exclusivos

1

Assistência Residencial

Para sua residência, sempre que precisar

2

Reparo eletrodomésticos

Reparo de equipamentos de linha branca

3

Assistência acessibilidade

Assistência para adaptação de ambientes em acessíveis e aluguel de equipamentos de convalescência

4

Assistência carro e moto 24h

Para seu carro ou moto, sempre que precisar

5

Telemedicina Ilimitada

Consultas médicas online, a qualquer hora e lugar

6

Serviço funeral completo

Atendimento com rede própria e todo o cuidado necessário em horas delicadas

7

Descontos em Farmácias

Economia nos seus medicamentos essenciais

Como Acessar Seus Serviços

Cobertura	Limite de Utilização	Atendimento	Canal de acesso	opção URA
Até R\$ 200 por evento	3 utilizações/ano	24h, todos os dias	0800-5803571	1
Até 300 km por evento	3 utilizações/ano	24h, todos os dias	0800-5803571	1
Até R\$ 150 por evento	3 utilizações/ano	24h, todos os dias	0800-5803571	1
R\$ 150 a R\$ 400 por evento	3 utilizações/ano	Verificar horários específicos	0800-5803571	1
Até R\$ 450 por evento	1 evento de até 5 dias/ano	Seg a Sab, horário comercial	0800-5803571	1
Até R\$ 300/intervenção	2 intervenções/ano	Seg a Sex, 8h às 18h	0800-5803571	1
Até R\$ 500/intervenção	1 intervenção/ano	Seg a Sex, 9h às 18h	0800-5803571	1
Até R\$ 400/intervenção	1 intervenção/ano	Seg a Sab, horário comercial	0800-5803571	4
Sem custo	Sem limite	24h, todos os dias	0800-5803571	4
Até R\$ 850 por 30 dias	1 intervenção/ano	Seg a Sex, 9h às 18h	0800-5803571	1

Precisa de ajuda?

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

<http://www.grupozelelo.com/zelomulti>

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

Agradecemos por escolher o Zelo Multi! 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 coneão de bateria.	R\$ 200,00 (duzentos reais) durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	O usuário poderá escolher até (03) três 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.

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.

O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03(TRÊS) UTILIZAÇÕES DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS, DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA.

ITEM 3 - FRANQUIA QUILOMÉTRICA



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

O âmbito de atendimento para os serviços será somente em território nacional.



ITEM 5 - CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 24hrs, 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 580 3571

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 03(TRÊS) 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



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 COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, IGNIÇÃO, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) DESPESAS 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:

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.



Serviço	Eventos	Limites	Quant. Utilizações	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 03 (três) 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 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
Reparo de eletrodoméstico	Danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos.	R\$300,00 por evento e 01 equipamento.	02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300mil habitantes.

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

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquía 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.
- 9.9 Reparo de eletrodomésticos

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 24hrs 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 580 3571

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03 (Treis) 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 CONERTO 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 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.9 REPARO ELETRODOMÉSTICOS:

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para realizar o serviço de reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca” da Residência Assistida.

Estão amparados pela presente assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- ☐ Geladeiras;
- ☐ Freezer;
- ☐ Máquinas de Lavar Roupas;
- ☐ Tanquinhos;
- ☐ Máquinas de Secar Roupas;
- ☐ Máquinas de Lavar Louças;
- ☐ Frigobar;
- ☐ Forno de Micro-ondas;
- ☐ Fornos Convencionais;
- ☐ Fornos elétricos;
- ☐ Fogões;
- ☐ Depuradores/ Exaustores de Ar;
- ☐ Cooktops;
- ☐ Ar condicionado.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.9 REPARO ELETRODOMÉSTICOS:

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

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

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

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

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.



Assistência
residencial

QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA ACESSIBILIDADE:

ASSISTÊNCIA ACESSIBILIDADE:

Entende-se por Assistência Acessibilidade os serviços abaixo descritos que visam dar suporte e atender às necessidades de pessoas físicas, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.



O USUÁRIO PODERÁ ESCOLHER ATÉ 03 (TRÊS) SERVIÇOS, QUE SERÃO FORNECIDOS NO MESMO DIA, LIMITADO A 01 (UMA) INTERVENÇÃO POR VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA.			
Serviço	Eventos	Limites	Ambito
Instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes	Desde que solicitado pelo usuário.	Até 15 (quinze) metros de fita antiderrapante.	Cidades brasileiras com população superior a 200.000 habitantes.
Instalação de barras de apoio		Até R\$ 200,00 para instalação de 3 barras.	
Reposicionamento de móveis		Até 400,00.	
Assessoria para aluguel de equipamentos		Sem Limite. Custo responsabilidade do usuário.	
Locação de equipamentos		Até R\$ 850,00, limitado a 1 equipamento.	
Instalação de equipamento residencial		Até R\$ 500,00.	
Indicação de profissionais		Sem Limite	



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 Acessibilidade, 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 ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, desde que tenha 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

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Acessibilidade será destinado, exclusivamente em território nacional, da seguinte forma:

Em todas as cidades em território nacional para os serviços de:

9.2 Instalação de equipamento residencial

9.6 Indicação de profissionais

Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em território nacional:

9.1 Instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes

9.3 Instalação de barras de apoio

9.4 Reposicionamento de móveis

9.6 Assessoria para aluguel de equipamentos

9.7 Locação de equipamentos

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às 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 24hrs 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 580 3571



ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.1. INSTALAÇÃO DE FITAS ANTIDERRAPANTES EM ESCADAS E TAPETES

Quando solicitado, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará um profissional à Residência Assistida para a instalação de fitas antiderrapantes em escadas e/ou tapetes das áreas interna e/ou externa, conforme solicitação feita.

Nota: Cabe exclusivamente ao Usuário a aquisição e todo e qualquer custo com a fita antiderrapante, as peças e materiais necessários à sua instalação.

Limites: Instalação de até 15 (quinze) metros de fita antiderrapante por intervenção, limitado a 01(uma) intervenção por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.2. INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTO RESIDENCIAL

Quando solicitado, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará um profissional à Residência Assistida para a instalação dos itens abaixo:

- Interruptores e tomadas;
- Maçanetas;
- Sensor de presença;
- Duchas Higiênicas.

Nota: Cabe exclusivamente ao Usuário a aquisição e todo e qualquer custo com os itens acima descritos, as peças e materiais necessários à sua instalação.

O Usuário poderá solicitar a troca de todos os itens listados acima em uma única intervenção, observada a limitação abaixo.

Limites: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.3. INSTALAÇÃO DE BARRAS DE APOIO

Quando solicitado, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará um profissional à Residência Assistida para realizar o serviço de instalação de barras de apoio das áreas interna e/ou externa, conforme solicitação feita.

Nota: Cabe exclusivamente ao Usuário a aquisição e todo e qualquer custo com as barras de apoio, as peças e materiais necessários para a sua instalação.

Limites: Até R\$ 200,00 (duzentos) reais para a instalação de 03 (três) unidades (barras) por intervenção, limitado a 01(uma) intervenção por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

9.4. REPOSICIONAMENTO DE MÓVEIS

Quando solicitado, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará um profissional à Residência Assistida para realizar o remanejamento dos móveis das áreas internas, de um cômodo para outro, **desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos e que o serviço seja realizado por um único profissional.**

O PRESTADOR DE SERVIÇOS NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR DANOS OCASIONADOS AOS MÓVEIS DURANTE A LOCOMOÇÃO EM DECORRÊNCIA DA MÁ QUALIDADE DE CONSERVAÇÃO.

Limites: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.5 ASSESSORIA PARA ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS

Quando solicitado, o Canal de Atendimento de Assistência indicará estabelecimentos para a locação de equipamentos médicos e de recuperação do Usuário.

A orientação se restringe ao fornecimento de locais e valores para o aluguel dos itens abaixo:

- Muletas;
- Cadeiras de rodas;
- Cadeira de banho;
- Imobilizador ortopédico;
- Cama hospitalar;
- Andador.

Nota: Os custos com a locação dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Limites: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.6 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Quando solicitado, o Canal de Atendimento de Assistência indicará clínicas e profissionais das áreas abaixo, mais próximos da localidade de interesse do Usuário.

A indicação se restringe aos profissionais listados abaixo:

- **Nutricionista;**
- **Fonoaudiólogo;**
- **Fisioterapeutas.**

Nota: O Canal de Atendimento de Assistência não se responsabilizará sob quaisquer circunstâncias: Pelos diagnósticos emitidos pelos profissionais indicados;

Pelo atendimento integral das expectativas do Usuário quanto ao teor da orientação recebida, bem como pela prestação de serviços dos profissionais indicados; e

Com os custos da utilização dos serviços prestados pelos profissionais indicados.

Limites: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



9.7. LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Nos casos em que o Usuário não puder se locomover por meios próprios, em decorrência de Lesão ou por doença, por motivo expresso em relatório médico e, após o contato com o Canal de Atendimento de Assistência organizará a locação de 01 (um) dos seguintes itens, conforme solicitação:

- **Muletas;**
- **Cadeiras de rodas;**
- **Cadeira de banho;**
- **Imobilizador ortopédico;**
- **Cama hospitalar;**
- **Andador.**

Prazo de Entrega do Equipamento: Até 72 (setenta e duas) horas para todo o território nacional.

Nota: O serviço de locação compreende a entrega do equipamento na Residência Assistida, bem como sua retirada após o término do período locado, sendo que a taxa de entrega e de retirada integra o limite abaixo estabelecido.

IMPORTANTE: Ao final do período locado, os equipamentos disponibilizados deverão estar disponíveis para retirada no mesmo estado de conservação em que foram disponibilizados. Em caso de danificação do equipamento em decorrência de má utilização, será de exclusiva responsabilidade do Usuário arcar com possíveis custos de reparo ou possíveis taxas, as quais deverão ser efetuadas diretamente ao prestador.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Limites: Até R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais) por intervenção, que compreende a locação de 01 (um) equipamento pelo período máximo de 30 (trinta) dias, bem como a taxa de entrega e de retirada do equipamento. Limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

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.



QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA:

Serviço	Eventos	Limites	Âmbito
Telemedicina	Atendimento médico, por clínico geral, em consultas, via telemedicina por vídeo chamada, tendo a possibilidade de: • Prescrições medicamentosa; • Solicitação de exames; • Atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente	Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Horário de Atendimento: • Telemedicina, 24 horas por dia, 07 dias por semana	Brasil

REGULAMENTO – TELEMEDICINA



O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. A MAWDY NÃO TEM HABILITAÇÃO PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS DE SEGURO E PLANOS DE SAÚDE, PORTANTO, OS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE DOCUMENTO NÃO SE CONFUNDEM COM SEGURO OU PLANO DE SAÚDE.

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.

TELEMEDICINA

Os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAWDY através de sua Rede Credenciada, com o objetivo de esclarecer dúvidas de saúde e atendimento médico, 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.

TELEMEDICINA

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:** Entende-se por Domicílio o lugar onde o (a) Usuário (a) estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pelo (a) Usuário (a) titular do presente Regulamento, devendo ser 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.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

- V. **REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAWDY para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.
- VI. **REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA** O presente documento que formaliza a contratação da Telemedicina, discriminando seus serviços e limites de utilização.
- VII. **USUÁRIO (A):** Entende-se por Usuário (a), a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento Telemedicina, desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Regulamento será de (INSERIR) ((INSERIR)) meses contados a partir da data de sua adesão, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAWDY.

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



ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

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

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para os serviços previstos no presente Regulamento será em território nacional.

ITEM 5 – CARÊNCIA

Não existe carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento.

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.



ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO



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

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

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

- I. Caso a MAWDY constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAWDY constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);



ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

- VI. 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.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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



ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

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

Canal de Atendimento de Assistência:

0800 580 3571

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Canal de Atendimento de Assistência:

0800 580 3571



ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 TELEMEDICINA

Após o cumprimento da carência, caso referido serviço seja solicitado pelo (a) Usuário (a), o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará o acesso para atendimento médico, clínico geral, em consultas, via telemedicina por vídeo chamada, tendo a possibilidade de:

- Prescrições medicamentosa;
- Solicitação de exames;
- Atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Nota: O profissional de saúde será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo o (a) Usuário (a) optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento:

Telemedicina, 24 horas por dia, 07 dias por semana.



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. SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A), SEM A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MAWDY;
- II. SERVIÇOS SOLICITADOS POR PESSOA NÃO AUTORIZADA OU NÃO COMPETENTE;

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



- I. REEMBOLSO E/OU PAGAMENTO DE QUAISQUER TIPO DE DESPESAS;**
- II. ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTE REGULAMENTO;**
- III. ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;**
- IV. ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), CAUSADOS POR MÁ FÉ.**

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.**

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

- 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.

DU benefícios

Seja muito bem-vindo ao *Zelo Multi*, um serviço pensado especialmente para oferecer mais tranquilidade e benefícios no seu dia a dia! Além de toda a assistência e proteção que o *Zelo Multi* proporciona, você também ganha acesso exclusivo aos benefícios da **DU Benefícios**, uma ampla rede de descontos para você e sua família.

Como aproveitar os benefícios da DU no dia a dia:

1. Acesse a rede de descontos da DU:

- Baixe o app **DU Benefícios** na loja de aplicativos do seu celular (disponível para Android e iOS).
- Faça seu cadastro utilizando os dados associados ao *Zelo Multi*.
- Explore a rede de parceiros, que oferece descontos exclusivos em saúde, educação, lazer, compras, e muito mais.

2. Consulte pelo site:

- Acesse diretamente o site **DU Benefícios** para navegar pelas ofertas disponíveis.
- Use a busca para encontrar os melhores descontos próximos a você ou em categorias de sua preferência.



DU benefícios

3) Utilize os descontos nos parceiros conveniados:

Apresente sua **carteirinha digital**, disponível no app DU Benefícios, diretamente nos estabelecimentos conveniados.

Informe o número do seu **CPF** para validar o desconto no momento da compra.

4) Dicas para uso eficiente:

Sempre confira as condições e estabelecimentos participantes no app ou site antes de utilizar.

Atualize seus dados no app para receber ofertas personalizadas e notificações sobre promoções exclusivas.

Com o *Zelo Multi* e a **DU Benefícios**, você transforma o cuidado com a sua família em vantagens concretas no seu dia a dia. Caso tenha dúvidas ou precise de suporte, nossa equipe de atendimento estará sempre pronta para ajudar.

Aproveite ao máximo seus benefícios!

Zelo Multi - Cuidando de você sempre!



Resumo das Condições Gerais – Plano Zelo Total – Titular + 01 dependente



Contratante: Pessoa física ou jurídica que adere ao plano mediante Termo de Adesão. Sendo admitido o titular do plano, mais 01 (um) dependente, ambos que tenham 64 anos, 11 meses e 29 dias na data da compra.

Contratada: Companhia Brasileira de Planos Funerários S/A – CBPF.

Coberturas Incluídas no Zelo Total

Mediante cumprimento dos prazos de carência, o plano Zelo Total garante aos beneficiários os seguintes serviços de assistência funerária no território nacional:

Urna mortuária (modelo padrão com visor).

Ornamentação interna com flores (crisântemos ou similares), véu ou manto.

Castiçais com velas (quando necessário).

Coroa de flores (natural ou artificial).

Preparação do corpo.

Cartão de identificação virtual do beneficiário.

Traslado do corpo (ida e volta) até 2.000 km, partindo de unidade do grupo Zelo.

Kit lanche, conforme disponibilidade.

Cobertura de taxas municipais para uso de velório, jazigo comunitário e sepultamento em cemitério público ou municipal, limitada a até **40 vezes o valor da última mensalidade-base paga**.

Serviço em localidade sem cobertura direta: Se necessário contratar terceiros, o limite é de **até 110 vezes a última mensalidade-base**.

Resumo das Condições Gerais – Plano Zelo Total – Titular + 01 dependente**Cremação e cerimonial de despedida padrão** (opcional, com custo adicional):

Transporte interno
Urnas cinerárias
Velório e cerimônia

Períodos de Carência:

Tipo de Carência	Período	Aplicação
Carência Inicial	90 dias após o 1º pagamento	Para todos os serviços, a todos os beneficiários do plano.
Carência Adicional	180 dias após inclusão	Para dependentes ou dependentes especiais incluídos posteriormente.
Carência por Inadimplência	30 dias após quitação da inadimplência	Aplicável após contrato suspenso por falta de pagamento.

Observação: O pagamento antecipado de mensalidades **não reduz** os prazos de carência.

Resumo das Condições Gerais – Plano Zelo Total – Titular + 01 dependente

Observações Importantes:

O plano **não inclui**: jazigo perpétuo, embalsamamento, emissão de declaração de óbito, exumação ou quaisquer serviços que não estejam expressamente indicados.

A **cremação**, se contratada, depende de autorização legal e segue regras específicas.

Taxas adicionais serão aplicadas para inclusão de dependentes, cremação ou outros benefícios opcionais.

Registro Contratual:

Este contrato encontra-se devidamente registrado no **Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Santa Luzia/MG**, sob o número de registro **51920**.

