



Assistência Residencial Diferenciada

Assistência Residencial Diferenciada

Quem tem o Seguro de Vida MetLife garante proteção para quem mais ama¹ e ainda fica livre de transtornos relacionados ao seu lar, pois conta com uma série de serviços de prevenção, manutenção doméstica e Assistência Residencial 24 horas para solucionar imprevistos diários com apenas um telefonema.

¹De acordo com a escolha dos Beneficiários do Seguro.

O segurado poderá acionar os serviços emergenciais 24 horas por dia, 7 dias por semana, até o limite de 02 intervenções por ano, conforme aniversário da Apólice, para cada serviço, de acordo com a lista a seguir.



Serviços

- **Serviço de encanador:** em caso de vazamentos súbitos e imprevistos em torneiras, pias, vasos sanitários, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos, perfuração acidental ou estouro de canos, a Assistência 24h encaminhará um profissional para estancar o vazamento garantindo a mão de obra do reparo emergencial contemplando o limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência.
- **Serviço de desentupimento:** entupiu? A Assistência 24h garante a mão de obra do serviço, em caso de entupimentos de tubulações de pias, ralos, sifões, vasos sanitários e calhas, contemplando o limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência.
- **Serviço de eletricitista:** em caso de sobrecargas elétricas, curtos-circuitos ou queda de raio, a Assistência 24h enviará um profissional para reparo emergencial em dispositivos elétricos, como: disjuntores, interruptores, chaves, tomadas, troca de resistências de chuveiros e torneiras elétricas.

A Assistência 24h garante a mão de obra do profissional que fará o diagnóstico do problema e o reparo emergencial se tecnicamente possível. Estão excluídos aparelhos elétricos, eletrodomésticos e de calefação.

O limite máximo é de R\$ 300,00 (trezentos reais) por ocorrência.

- **Serviço de Limpeza:** em caso de incêndio, vazamentos, explosão, fumaça, entre outros, que torne o domicílio inabitável, a Assistência 24h providenciará o serviço de limpeza para a recuperação superficial do domicílio, possibilitando a entrada dos moradores. Não está prevista a limpeza de objetos dentro do domicílio e cômodo isoladamente.

O valor de limite máximo é de R\$ 300,00 (trezentos reais) por ocorrência.

- **Serviço de faxineira:** Se você sofrer um acidente dentro de casa e precisar de hospitalização, desde que com a prescrição de um médico e por um período mínimo de 7 dias, a Assistência 24h assumirá os gastos com uma faxineira

contemplando o limite máximo de R\$ 80,00 (oitenta reais) por dia, por até 05 (cinco) dias.

- **Serviço de chaveiro:** Se você perder, quebrar ou tiver as chaves roubadas e estiver impossibilitado de entrar em casa, a Assistência 24h enviará um chaveiro até o local para abrir a porta e fazer uma nova chave, se necessário. Estão excluídas portas internas do domicílio e qualquer peça destinada ao conserto da porta e/ou fechadura será de sua responsabilidade.

Limite máximo de R\$ 80,00 (oitenta reais) por ocorrência.

Em caso de roubo ou furto em que o arrombamento danifique a(s) fechadura(s) da(s) porta(s), impossibilitando o fechamento, a Assistência 24h providenciará um chaveiro para reparo do dano. Qualquer peça destinada ao conserto da porta e/ou fechadura será de responsabilidade do segurado, com exceção da confecção da chave, se necessário.

Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência.

A Assistência 24h responsabiliza-se pelo conserto da fechadura do tipo tradicional, excluindo-se fechaduras eletrônicas, digitais ou de travamento interno da porta.

- **Serviço de cobertura de telhado:** Caso ocorra destelhamento parcial ou total do domicílio em consequência à vendaval, granizo ou outros, a Assistência 24h garante a mão de obra do serviço, até o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ocorrência. O material e peças para reparo serão por sua conta, após prévia autorização.
- **Serviço de segurança e vigilância:** De segurança a gente entende! Caso sua residência que vulnerável devido a roubo ou furto, arrombamento de portas ou queda de muros, incêndio ou explosão, a Assistência 24h providenciará a permanência de um vigia para garantir a segurança dos moradores contemplando o limite máximo de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por dia, por até 03 (três) dias por ocorrência.
- **Serviço de vidraceiro:** Em caso de roubo ou furto qualificado, com ou sem atos de vandalismo, incêndio, explosão, desmoronamento, chuva de granizo, vendaval, quebra acidental e outros, a

Assistência 24h garantirá a mão de obra do serviço, não assumindo qualquer custo com material e vidro, que serão de sua responsabilidade mediante aprovação com limite máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por ocorrência.

Estão excluídos os vidros que se encontrem na parte interna da casa.

- **Conserto de eletrodomésticos:** se o seu freezer, fogão, geladeira, micro-ondas ou TV forem danificados, a Assistência 24h enviará um técnico para efetuar o reparo, garantindo o limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência e a 02 (duas) utilizações por ano.

Atenção: Os serviços de reparo são válidos somente para esses aparelhos, desde que seja possível encontrar peças compatíveis à venda no mercado e que possuam assistência técnica no Brasil. Também estão excluídos os serviços para reparos de danos causados por transportes interno ou externo, revisão geral e limpeza de equipamentos.

Este serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h (horário comercial).

- **Serviço de amparo às crianças:** caso aconteça algum acidente dentro de casa, que resulte na sua hospitalização por um período superior a 48 horas, e as crianças menores de 14 (quatorze) anos que morem com você não tenham com quem ficar, a Assistência 24h providenciará a guarda delas, por meio de berçários ou babás, considerando o limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 03 (três) dias e para todas as crianças.

- **Serviço de transferência e guarda de móveis:** Se você precisar transferir ou guardar os móveis por razões de segurança ou reparo da residência devido a roubo com ações de vandalismo, arrombamento, incêndio, raio e explosão, inundação, desmoronamento, desastre aéreo, colisão de veículo, vendaval e chuva de granizo, a Assistência 24h organizará e providenciará a retirada ou devolução dos mesmos, até um perímetro máximo de 50 (cinquenta) km do local.

O limite máximo é de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento.

- **Serviço de hospedagem:** Se sua residência se tornar inabitável, em consequência a roubo com ações de vandalismo, arrombamento, incêndio, raio e explosão, inundação, desmoronamento, desastre aéreo, colisão de veículo, vendaval e chuva de granizo, a Assistência 24h providenciará hospedagem a seus moradores.

O limite máximo é de R\$ 70,00 (setenta reais) por dia e por pessoa, sendo, no máximo, 05 (cinco) pessoas, limitado a 03 (três) dias.

- **Serviço de regresso antecipado:** caso ocorra algum serviço decorrente a imprevistos na residência e você se encontrar em viagem a uma distância superior a 300 km (trezentos) da sua casa, e havendo necessidade devidamente comprovada do seu retorno, a Assistência 24h colocará à sua disposição uma passagem aérea - classe econômica - ou rodoviária para o seu regresso.

- **Serviço de recuperação de veículo:** Esse serviço está atrelado ao anterior. Caso você tenha retornado à sua residência, a Assistência 24h providenciará uma passagem aérea - classe econômica - ou rodoviária para que possa recuperar seu veículo.

- **Serviço de despachante:** Perdeu, teve os documentos furtados ou roubados, desde que o ocorrido tenha sido registrado em órgão competente, a Assistência 24h te auxiliará acionando um despachante para execução das formalidades legais e necessárias, visando à remissão dos mesmos.

O limite máximo é de R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

Para solicitar os serviços de Assistência ao domicílio, é só acionar a Assistência 24h pelos telefones 3003 Life - 3003 5433 (capitais e grandes centros) ou 0800 MetLife - 0800 638 5433 (demais localidades), não havendo qualquer tipo de reembolso no caso de utilização de serviços não autorizados previamente pela referida Central de Atendimento.

Ressaltamos que a Assistência 24h garante a mão de obra nos serviços emergenciais até o limite máximo de cada evento, não assumindo qualquer custo com peças ou reparos definitivos.

Sobre a Mondial Assistance: Esse serviço é prestado pela Mondial Assistance Brasil (CNPJ: 52.910.023/0001-37), empresa líder em serviços de assistência 24 horas nos segmentos Automotivo, Viagem, Residencial, Saúde e Vida atuando em mais de 170 países. São 34 centros de operações, cobrindo todos os continentes, 12 mil colaboradores, 58 idiomas, 400 mil prestadores de serviços e 180 correspondentes. No Brasil, são mais de 20 anos de atuação, com cerca de 1.000 profissionais e uma célula médica com equipe bilingue e 11.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar.

Central de Atendimento 3003 Life - 3003 5433 (capitais e grandes centros) 0800 MetLife - 0800 638 5433 (demais localidades)

SAC - Serviço de Apoio ao Cliente Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 0800 746 3420 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil)

Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala 0800 723 0658 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil).