



# Super Proteção Financeira Plus

Assistência Residencial Diferenciada



## **1. DEFINIÇÕES**

### **1.1. BENEFICIÁRIO**

Moradores permanentes do DOMICÍLIO, participantes do Seguro de Vida em Grupo da METLIFE e seus dependentes.

### **1.2. DOMICILIO**

Unidade habitacional permanente do titular do Plano de Assistência.

### **1.3. ATENDIMENTOS PREVISTOS**

Os portadores do Cartão de Assistência 24hs poderão acionar os serviços emergenciais, conforme descrito em cada item dos Serviços Emergenciais Disponíveis.

## **2. DIREITO AOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS**

2.1. O titular e/ou seus BENEFICIÁRIOS poderão acionar os serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, até o limite de 02 (duas) intervenções por ano, para cada serviço.

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

2.3. Ao solicitar os serviços de Assistência ao DOMICÍLIO, o BENEFICIÁRIO deverá acionar obrigatoriamente a Assistência 24hs, pelo telefone 0800 638 54 33, não havendo qualquer tipo de reembolso no caso de utilização de serviços não autorizados previamente pela referida Central de Atendimento.

## **3. SERVIÇOS EMERGENCIAIS DISPONÍVEIS AO DOMICÍLIO**

### **3.1. 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 24hs encaminhará um profissional para estancar o vazamento garantindo a mão de obra do reparo emergencial.

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

### **3.2. Serviço de Desentupimento**

A Assistência 24hs garante a mão de obra do serviço, em caso de entupimentos de tubulações de pias, ralos, sifões, vasos sanitários, e calhas inclusive tubulações.

3.2.1. Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

### **3.3. Serviço de Eletricista**

Em caso de sobrecargas elétricas, curtos-circuitos ou queda de raio a Assistência 24hs enviará um profissional para reparo emergencial em dispositivos elétricos, como: disjuntores, interruptores, chaves, tomadas, e troca de resistências de chuveiros e torneiras elétricas. A Assistência 24hs

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.

3.3.1. Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

### 3.4. Serviço de Limpeza

Em caso de incêndio, ruptura de encanamentos, explosão, fumaça, ou outro, que torne o DOMICÍLIO inabitável, será providenciado 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.

3.4.1. Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

### 3.5. Serviço de Faxineira

Se em caso de acidente, dentro do domicílio, houver a necessidade de hospitalização do BENEFICIÁRIO, desde que prescrita por médico e por um período mínimo de (sete) dias, a Assistência 24hs assumirá os gastos com uma faxineira.

3.5.1. Limite máximo de R\$ 80,00 (oitenta reais) por dia, por até 05 (cinco) dias.

### 3.6. Serviço de Chaveiro

Se em seqüência à perda, quebra ou roubo das chaves, o BENEFICIÁRIO estiver impossibilitado de adentrar no seu DOMICÍLIO, a Assistência 24hs enviará um chaveiro até o local para abrir a porta e confecção da chave, se necessário.

3.6.1. Estão excluídas portas internas do domicílio. Qualquer peça destinada ao conserto da porta / fechadura será de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

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

3.6.3. Em caso de roubo ou furto do qual decorra arrombamento que danifique a(s) fechadura(s) da(s) porta(s), impossibilitando o fechamento, a Assistência 24hs providenciará um chaveiro. Qualquer peça destinada ao conserto da porta / fechadura será de responsabilidade do BENEFICIÁRIO, com exceção da confecção da chave, se necessário. Estão excluídas as portas internas do domicílio.

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

3.7.1. Limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

### 3.8. Serviço de Segurança e Vigilância

Caso o DOMICÍLIO fique vulnerável devido a roubo ou furto do DOMICÍLIO, arrombamento de portas ou queda de muros, incêndio ou explosão a Assistência 24hs providenciará a permanência de um vigia para segurança dos moradores.

3.8.1. Limite máximo de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta) por dia, por até 03 (três) dias por evento.

### 3.9. 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 24hs garante a mão de obra do serviço, não assumindo qualquer custo com material e vidro, que são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO mediante aprovação.

Estão excluídos os vidros que se encontram na parte interna do DOMICÍLIO.

3.9.1. Limite máximo de R\$ 250,00 (duzentos reais) por evento.

### 3.10. Conserto de eletrodomésticos

Na ocorrência de algum SINISTRO que quebre os eletrodomésticos, a Assistência 24h enviará um técnico para efetuar o reparo dos mesmos (freezer, fogão, geladeira, microondas e TV).

3.10.1. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

3.10.2. Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos específicos neste contrato e relacionados a este item.

3.10.3. Estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado.

3.10.4. Estão excluídos deste serviço os produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

3.10.5. Estão excluídos os serviços para reparos de danos causados por transportes interno ou externo.

3.10.6. Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

3.10.7. Este serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário comercial).

### 3.11. Serviço de Amparo a Crianças

Ocorrendo algum acidente no DOMICÍLIO, que resulte na hospitalização do BENEFICIÁRIO por um período superior a 48 (quarenta e oito) horas e caso ali residam crianças menores de 14 (quatorze) anos, a Assistência 24hs providenciará a guarda destas através de berçários ou baby-sitter's.

3.11.1. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 03 (três) dias e para todas as crianças.

### 3.12. Serviço de Transferência e Guarda de Móveis

Se devido a roubo com ações de vandalismo, arrombamento, incêndio, raio e explosão, inundação, desmoronamento, desastre aéreo, abalroamento de veículo vendaval e chuva de granizo, houver a necessidade de transferência de móveis e guarda dos mesmos por razões de segurança ou reparo do DOMICÍLIO a Assistência 24hs organizará e providenciará a retirada/devolução dos mesmos, até um perímetro máximo de 50 (cinquenta) km do DOMICÍLIO.

3.12.1. Limite máximo de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento.

### 3.13. Serviço de Hospedagem

Caso o DOMICÍLIO do BENEFICIÁRIO tornar-se inabitável, em seqüência à roubo com ações de vandalismo, arrombamento, incêndio, raio e explosão, inundação, desmoronamento, desastre aéreo, abalroamento de veículo, vendaval e chuva de granizo, a Assistência 24hs providenciará hospedagem a seus moradores.

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

### 3.14. Serviço de Regresso Antecipado

Caso ocorra algum serviço decorrente a imprevistos no domicilio e o BENEFICIÁRIO encontrar-se em viagem a uma distância superior a 300 (trezentos) km do DOMICÍLIO, havendo necessidade de retorno do mesmo devidamente comprovada, a Assistência 24hs colocará à sua disposição uma passagem aérea - classe econômica – ou rodoviária para o seu regresso.

### 3.15. Serviço de Recuperação de Veículo

Caso o BENEFICIÁRIO tenha retornado em razão do benefício citado no item “Regresso Antecipado”, a Assistência 24hs providenciará uma passagem aérea - classe econômica – ou rodoviária para que o mesmo possa recuperar seu veículo.

### 3.16. Serviço de Despachante

Em caso de roubo, furto ou perda de documentos, desde que o fato tenha sido registrado em órgão competente a Assistência 24hs auxiliará o BENEFICIÁRIO acionando um despachante para execução das formalidades legais e necessárias, visando à remissão dos mesmos.

3.16.1. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

### 3.17. Serviço de Informações

A pedido de algum BENEFICIÁRIO a Assistência 24hs fornecerá números de telefones emergenciais tais como: bombeiros, polícia, hospitais, entre outros, devido à ocorrência de imprevistos no condomínio ou DOMICÍLIO. O acionamento será de responsabilidade da pessoa que solicitou o serviço.

### 3.18. Serviço de Transmissão de Mensagens

Em caso de algum serviço emergencial prestado, a Assistência 24hs providenciará mensagem de caráter urgente em todo o Território Nacional, em nome do BENEFICIÁRIO.

## 4. EXCLUSÕES

RESIDÊNCIAS DE VERANEIO; ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS, OPERAÇÕES DE SALVAMENTO DE BENS OU PESSOAS; MÁ FÉ; FALTA DE MANUTENÇÃO; ATOS OU OMISSÕES DOLOSAS.

Para solicitar os serviços oferecidos nas Assistências, entre em contato pelos telefones:

#### 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*)"

**Prestadora de Serviços:** Mondial Assistance

**CNPJ:** 52.910.023/0001-37