



Para acionar uma Assistência, ligue 0800-603-2825

705 - MBM – RESIDENCIAL

Definições:

Associado: É o usuário, o caracterizado como titular da Apólice de Seguro da MBM, desde que tenha residência habitual no Brasil.

Limite: É o critério de limitação ou exclusão dos direitos aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local que ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para cobertura do serviço.

Limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores.

Âmbito territorial: Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

Domicílio do associado: É o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil e por ele devidamente indicado e identificado como sua moradia.

Garantias da Assistência Residencial: Este plano da Assistência 24h oferece um total de a apólice.

Descrição dos serviços:

Eletricista – Serviços de eletricista caso o domicílio do associado tenha sido danificado em decorrência dos eventos cobertos (falha na distribuição de energia elétrica), a residência ficar sem luz ou ocorrer avaria em suas instalações elétricas, será providenciado o envio de um profissional que fará o reparo emergencial, se possível tecnicamente, para minimizar o problema, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação.

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão de obra para o reparo emergencial.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) e 2 (duas) intervenções/ano.

Importante: estão excluídos consertos definitivos, bem como a troca de lâmpadas comuns ou fluorescentes, conserto de interruptores, tomadas elétricas, qualquer aparelho elétrico, eletrodoméstico e aparelhos de calefação.

Chaveiro – Na ocorrência de perda, furto/roubo ou quebra das chaves, ou tenha havido tentativa ou arrombamento de portas e janelas, danificando as fechaduras de acesso tornando a residência vulnerável, a Central de Assistência providenciará o envio de um chaveiro para a abertura das fechaduras e/ou confecção de uma cópia da chave, se possível tecnicamente, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Este serviço contempla abertura de porta principal.

Não estão cobertas fechaduras tetra com mais de 05 (cinco) pinos.

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

Limite: Até R\$ 80,00 (oitenta reais) e 2 (duas) intervenções/ano.

Importante: Estão excluídos reparos em portas internas, guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno.

Vidraceiro – Se em decorrência de evento coberto, quebra ou violação de vidros, a residência se tornar vulnerável, caso ocorra ruptura de vidros de portas e janelas de áreas comuns e



Para acionar uma Assistência, ligue 0800-603-2825

externas do domicílio do associado e que comprometa a segurança do mesmo a Central de Assistência enviará um profissional para a troca do vidro ou instalação de uma proteção emergencial para recuperação ou reposição do elemento afetado até a troca definitiva do mesmo.

A premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Serviço disponível em horário comercial.

Limite: Até R\$ 80,00 (oitenta reais) e 2 (duas) intervenções/ano.

Importante: Não estão cobertos consertos de vidros que façam parte de móveis, decoração ou que não comprometam a segurança da residência

Encanador - Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, a residência for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento).

Será oferecido serviço de encanador no domicílio do associado caso ocorram vazamentos que causem ou possam causar alagamentos internos, ocasionados por problemas hidráulicos em tubulações externas (torneiras, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos aparentes tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

A premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso haja necessidade de quebra de parede/assoalho/teto para realização do serviço emergencial, o conserto/reparo decorrente desta quebra é por conta do associado

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 2 (duas) intervenções/ano.

Importante: Estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixas d'água, bombas hidráulicas, goteiras, pias, ralos e desobstrução de cano de esgoto, tubulação cobre (tubulação de água quente) este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixa de gordura.

Guarda do Domicílio - Serviços de vigilância caso ocorra um evento coberto que deixe a residência assistida vulnerável e sem condições de segurança.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção e 2 (duas) intervenções/ano. Prazo máximo de 72(setenta e duas) horas corridas de vigilância.

Guarda de animais domésticos – Guarda de animais domésticos em decorrência de eventos cobertos na residência assistida que exijam a transferência dos moradores para outro local, por um período de até 07 (sete) dias, limitado a R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, por animal até a 04 (quatro) animais.

Limite: Até 2 (dois) eventos por ano.

Indicação de Profissionais – A pedido do associado a Central de Atendimento poderá indicar profissionais para realizar atendimento e orçamentos de manutenção domiciliar, os custos de mão de obra e material correm por conta do associado. Indicação de profissionais para realização de serviços no segmento domiciliar tais como: Bombeiro hidráulico, electricista, vidraceiro, motorista, faxineira etc.

Transmissão de Mensagens Urgentes – Em caso de evento coberto, a Central de Atendimento auxiliará o usuário na transmissão de todas as mensagens de caráter emergencial, desde que o mesmo esteja impossibilitado de fazê-lo. Sem limite de utilização.

Exclusões e limitações:

Os serviços de assistência residencial não se aplicarão se for descaracterizada situação de emergência e se houver acionamento direto dos prestadores de serviço pelo usuário, sem prévio consentimento da Central de Atendimento. Os limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores. Também estão excluídos:

- Estão excluídas pela Central de Assistência, as prestações de serviços não decorrentes de suas instruções e solicitações ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do usuário;
- Residência com parte utilizada para fins comerciais seja pelo cliente ou por terceiros;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para a inspeção domiciliar;
- Fechaduras de portas e janelas internas e de guarda-roupas;
- Trabalho de alvenaria ou desobstrução, bem como vazamentos internos em paredes.
- Consertos definitivos em geral, exceto para a inspeção domiciliar;
- Reparo ou substituição de bomba elétrica ou chuveiro;
- Qualquer custo contraído diretamente pelo cliente;
- Estão excluídos os custos com materiais;
- Custo do vidro ou quaisquer outros materiais não serão de responsabilidade da Central de Assistência;
- Caso seja constatada de má fé por parte do cliente na utilização dos serviços emergenciais de assistência;
- Evento decorrente de falta de manutenção por parte do usuário; exceto para a inspeção domiciliar;
- Explosão, libertação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- Atos ou omissões dolosas do usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Assistência técnica especializada para elevadores, portões automáticos, elétricos e eletrônicos e equipamentos de segurança;
- Reparação de goteiras decorrentes de má impermeabilização;
- Troca de lâmpadas, conserto de interruptores, tomadas elétricas e eletrodomésticos;
- Assistência a imóveis em construção, reconstrução ou reforma;
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza: furacões, inundações, maremotos, queda de corpos siderais e similares.



Para acionar uma Assistência, ligue 0800-603-2825

- Eventos ocorridos em consequência de ou resultante de: uso de material nuclear para quaisquer fins; atos ou operações de guerra ou outras perturbações da ordem pública; quaisquer convulsões da natureza; atos terroristas, revoltas populares, greves.