



Apresentação: O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento previsto ou problema emergencial. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo:

Padrão de Serviço: Completo

Definições:

Evento Previsto: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
- Incêndio, Raio ou Explosão.
- Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
- Desmoronamento.
- Vendaval, Granizo ou Fumaça.
- Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
- Impacto de Veículos.
- Queda de Aeronaves.

Problema Emergencial: É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
- Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência. Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento para o acionamento

BENEFÍCIO: SEGURO RESIDENCIAL COMPLETO



e fazer o comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui:

Chaveiro: Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

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

b) Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

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

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Mão de Obra Hidráulica: Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:



a) Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Segurado .

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

b) Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

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

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Exclusões: Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

Mão de Obra Elétrica: Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

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

b) Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).



Exclusões: Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Vidraceiro: Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo:

Quebra de Vidros: Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por até 02 intervenções por ano.

Exclusões: O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Limpeza de Residência: Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:

a) Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval:
Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 intervenções por ano.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Exclusões: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Vigilância: Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Caso a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

BENEFÍCIO: SEGURO RESIDENCIAL COMPLETO



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

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Mudança e Guarda-Móveis: Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Prestadora se encarregará das despesas.

Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

Cobertura Provisória de Telhados: Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Prestadora de Serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Exclusão: Garantia após 48 horas da colocação da lona; Troca de telhas; Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

Fixação de Antena Receptiva de Sinais: Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido e limites abaixo: a) Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Caso ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).



Exclusões: Ajuste de sintonia de canais; Substituição de peças; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

Baby Sitter: Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 03 (três) diárias.

Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

Serviços Domésticos Provisórios: Pagamento das despesas com faxineira, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 dias, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

Hospedagem: Pagamento de hospedagem do Segurado e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias. o

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Restaurante e Lavanderia: Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Guarda de Animais Domésticos: Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido e limites abaixo:



a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:
Limite máximo de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias e 04 (quatro) animais.
Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Regresso Antecipado: Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o Segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.
Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Recuperação de Veículo: Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o Segurado utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.
Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Remoção Inter Hospitalar: Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o Segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

Após o evento e caso resulte feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a Prestadora providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte Limite máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).



Transmissão de Mensagens Urgentes: Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

A Central de Atendimento 24 horas da Prestadora, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional. o Limite de Utilização: Ligações no Território Nacional Ilimitado, serviço 24hs.

Serviço de Informações: Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido e limites abaixo:

Limite de Utilização: Ilimitado.

A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Exclusões: Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

Residências no exterior;

Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).

Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;

Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;

Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;

Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;

Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;

BENEFÍCIO: SEGURO RESIDENCIAL COMPLETO



Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;

Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;

Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;

Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;

Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;

Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;

Despesas com locação de andaime;

Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.