

# CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24H

ASSISTENCIA RESIDENCIAL

## **Orientação de uso da Assistência Residencial 24 horas**

Em caso de qualquer evento ou utilização de qualquer serviço da Assistência, o segurado / Usuário deverá comunicar-se com a Central de atendimento 24 horas pelos telefones que constam neste documento, imediatamente após o acontecimento do evento. Não serão reembolsados os serviços realizados diretamente pelo segurado / Usuário e não autorizados previamente pela Central.

Para acionamento de qualquer um dos serviços vinculados à assistência 24 Horas, será obrigatório o fornecimento das seguintes informações ao atendente por parte do segurado / Usuário:

- Nome completo;
- CPF;
- Dados da Residência;
- Endereço completo da Residência;
- Motivo da chamada;
- Telefone para contato;
- Informações específicas de acordo com o serviço solicitado, tais como fotos, marcas, modelos, etc.

Se, após o agendamento e envio do profissional, o Segurado / Usuário não estiver no local, conforme orientação prévia da Central, será descontada 01 utilização disponível em seu módulo.

A Assistência se reserva no direito de atualizar ou alterar as Condições Gerais, Risco Excluídos e Orientações de Uso a qualquer momento substituindo assim todas as versões anteriores.

## **Definições de Assistência 24 horas**

- Segurado/Usuário: É a pessoa que contratou o seguro e tem direito a utilizar os serviços de assistência conforme as condições descritas neste documento.
- Assistência: É o serviço oferecido pela Central 24 horas, que envia profissionais especializados para resolver imprevistos na residência do Segurado/Usuário, dentro dos limites de cobertura contratados.
- Evento Previsto: São situações inesperadas que causam danos à residência, como incêndio, vendaval, desmoronamento, alagamento, queda de árvore ou raio. Quando esses eventos acontecem, o Segurado/Usuário pode acionar a assistência para conter os efeitos e proteger o imóvel.
- Problema Emergencial: É uma falha súbita e imprevista, como vazamento, curto-circuito ou entupimento, que exige atendimento imediato para evitar maiores danos à residência. No segmento PET atendimento rápido para tratamento de lesão, doença do animal doméstico ou providências necessárias para casos de morte.
- Fato Gerador: É a causa principal do problema. A assistência cobre apenas os serviços necessários para resolver essa causa, dentro dos limites e condições contratadas.

- Prestador: É a empresa enviada pela Assistência para realizar o atendimento no local, de acordo com o tipo de serviço solicitado.
- Limite: É o valor máximo de cobertura e/ou a quantidade de atendimentos disponíveis para cada tipo de serviço durante a vigência da apólice.
- Carência: É o período mínimo entre o início da vigência do seguro e a data em que o Segurado/Usuário poderá utilizar os serviços pela primeira vez.
- Central de Atendimento: É o canal de contato disponível 24 horas para solicitar ajuda, obter informações sobre os serviços ou acompanhar um atendimento já solicitado.
- Animal Doméstico: Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao Associado, limitado a cães e gatos. Não são considerados animais domésticos aqueles destinados a competições e os silvestres.

## Planos e Coberturas

### 2002 - ASSISTENCIA RESIDENCIAL ESSENCIAL

2002 - ASSISTENCIA RESIDENCIAL ESSENCIAL				
COBERTURAS RESIDENCIAIS				
SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO PREVISTO	EVENTO EMERGENCIAL	CARÊNCIA
CHAVEIRO	2	R\$ 200,00	R\$ 150,00	NÃO HÁ
ENCANADOR	2	R\$ 150,00	R\$ 120,00	NÃO HÁ
ELETRICISTA	2	R\$ 150,00	R\$ 120,00	NÃO HÁ
VIDRACEIRO	2	R\$ 200,00	R\$ 150,00	NÃO HÁ
COBERTURA PROVISÓRIA DE TEHADO	2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
LIMPEZA DE RESIDENCIA / IMÓVEL	2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
LIMPEZA DE RALO E SIFÃO	2	NÃO HÁ	R\$ 120,00	NÃO HÁ
COBERTURAS PET				
SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO PREVISTO	EVENTO EMERGENCIAL	CARÊNCIA
CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL COM MEDICAÇÃO E EXAMES	1	Sem cobertura	R\$ 250,00	30 dias

**2003 – ASSISTENCIA RESIDENCIAL AVANÇADO**

<b>2003 - ASSISTENCIA RESIDENCIAL AVANÇADO</b>				
<b>COBERTURAS RESIDENCIAIS</b>				
<b>SERVIÇO</b>	<b>INTERVENÇÃO ANO</b>	<b>EVENTO PREVISTO</b>	<b>EVENTO EMERGENCIAL</b>	<b>CARÊNCIA</b>
CHAVEIRO	2	R\$ 200,00	R\$ 150,00	NÃO HÁ
ENCANADOR	2	R\$ 150,00	R\$ 120,00	NÃO HÁ
ELETRICISTA	2	R\$ 150,00	R\$ 120,00	NÃO HÁ
VIDRACEIRO	2	R\$ 200,00	R\$ 150,00	NÃO HÁ
COBERTURA PROVISÓRIA DE TEHADO	2	R\$ 200,00	Sem cobertura	NÃO HÁ
LIMPEZA DE RESIDENCIA / IMÓVEL	2	R\$ 200,00	Sem cobertura	NÃO HÁ
VIGILANCIA	2	R\$ 300,00	Sem cobertura	NÃO HÁ
LIMPEZA OU DESENTUPIMENTO DE CAIXA DE GORDURA	1	R\$ 350,00	R\$ 350,00	NÃO HÁ
LIMPEZA OU DESENTUPIMENTO DE ENCANAMENTO (ESGOTO)	1	R\$ 350,00	R\$ 350,00	NÃO HÁ
TRANSPORTE E GUARDA DE MOVEIS Dentro do Raio de 50 km (Limitado a 2 móveis e 7 dias para guarda)	1	R\$ 350,00	Sem cobertura	30 dias
INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO OU TORNEIRA ELETRICA	2	R\$ 150,00	R\$ 150,00	NÃO HÁ
<b>CHECK -UP DOMICILIAR - SERVIÇOS GERAIS</b> (limitado a 5 itens)				
* FIXAÇÕES GERAIS; * INSTALAÇÃO DE TOMADAS E INTERRUPTORES (até 2 unidades); * TROCA DE LAMPADAS (até 5 unidades); * LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA; * LIMPEZA DE RALO E SIFÃO;	2	Sem cobertura	R\$ 200,00	30 dias
HELP DESK	2	Sem cobertura	R\$ 200,00	NÃO HÁ
<b>COBERTURAS PET</b>				
<b>SERVIÇO</b>	<b>INTERVENÇÃO ANO</b>	<b>EVENTO PREVISTO</b>	<b>EVENTO EMERGENCIAL</b>	<b>CARÊNCIA</b>
CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL COM MEDICAÇÃO	1	Sem cobertura	R\$ 250,00	30 dias
CONSULTA VETERINÁRIA AMBULATORIAL	1	Sem cobertura	R\$ 150,00	30 dias
EXAMES LABORATORIAIS	1	Sem cobertura	R\$ 150,00	30 dias
EXAMES IMAGEM PET	1	Sem cobertura	R\$ 150,00	30 dias
<b>COBERTURAS DIVERSAS</b>				
<b>SERVIÇO</b>	<b>INTERVENÇÃO ANO</b>	<b>VALOR POR MÊS</b>	<b>QTD.RECARGA</b>	<b>CARÊNCIA</b>
CARTÃO ALIMENTAÇÃO	1	R\$ 200,00	1	NÃO HÁ

**2004 – EZZE\_ASSISTENCIA RESIDENCIAL COMPLETO**

COBERTURAS RESIDENCIAIS				
SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO PREVISTO	EVENTO EMERGENCIAL	CARÊNCIA
CHAVEIRO	2	R\$ 350,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
ENCANADOR	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
ELETRICISTA	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
VIDRACEIRO	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
COBERTURA PROVISÓRIA DE TEHADO	2	R\$ 200,00	Sem cobertura	NÃO HÁ
LIMPEZA DE RESIDENCIA / IMÓVEL	2	R\$ 200,00	Sem cobertura	NÃO HÁ
VIGILANCIA	2	R\$ 300,00	Sem cobertura	NÃO HÁ
LIMPEZA OU DESENTUPIMENTO DE CAIXA DE GORDURA	1	R\$ 350,00	R\$ 350,00	NÃO HÁ
LIMPEZA OU DESENTUPIMENTO DE ENCANAMENTO (ESGOTO)	1	R\$ 350,00	R\$ 350,00	NÃO HÁ
TRANSPORTE E GUARDA DE MOVEIS Dentro do Raio de 50 km (Limitado a 2 móveis e 7 dias para guarda)	1	R\$ 350,00	Sem cobertura	30 dias
INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO OU TORNEIRA ELETRICA	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
INSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
<b>CHECK -UP DOMICILIAR - SERVIÇOS GERAIS</b> (limitado a 5 itens)				
* FIXAÇÕES GERAIS; * INSTALAÇÃO DE TOMADAS E INTERRUPTORES (até 2 unidades); * TROCA DE LAMPADAS (até 5 unidades); * INSTALAÇÃO DE PENDENTES E/OU SPOTS; * INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO; * INSTALAÇÃO OU TROCA DE CHUVEIRO OU TORNEIRA ELÉTRICA; * INSTALAÇÃO OU TROCA DE VENTILADOR DE TETO; * LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA; * LIMPEZA DE RALO E SIFÃO; * LIMPEZA DE CALHAS.	2	Sem cobertura	R\$ 200,00	30 dias
DEDETIZAÇÃO, DESCUPINIZAÇÃO OU DESRATIZAÇÃO	1	Sem cobertura	R\$ 1.000,00	30 dias
LINHA BRANCA E LINHA MARROM - SEM PEÇAS	2	Sem cobertura	R\$ 200,00	30 dias
LIMPEZA DE AR CONDICIONADO	2	Sem cobertura	R\$ 200,00	30 dias
FORNECIMENTO DE CAÇAMBA	1	R\$ 450,00	R\$ 450,00	30 dias
HELP DESK	2	Sem cobertura	R\$ 200,00	NÃO HÁ
COBERTURAS PET				
SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO PREVISTO	EVENTO EMERGENCIAL	CARÊNCIA
CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL COM MEDICAÇÃO	1	Sem cobertura	R\$ 250,00	30 dias
CONSULTA VETERINÁRIA AMBULATORIAL	1	Sem cobertura	R\$ 150,00	30 dias
EXAMES LABORATORIAIS	1	Sem cobertura	R\$ 150,00	30 dias
EXAMES IMAGEM PET	1	Sem cobertura	R\$ 150,00	30 dias
COBERTURAS DIVERSAS				
SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	VALOR POR MÊS	QTD.RECARGA	CARÊNCIA
CARTÃO ALIMENTAÇÃO	1	R\$ 200,00	1	NÃO HÁ

# Assistência Residencial

---

## Condição para a prestação dos Serviços Residenciais

- **Garantia:**

- o Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço. Caso durante a garantia o problema volte, um novo prazo de 90 dias se inicia a partir da conclusão desse novo serviço.
- o Caso o segurado / usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, o segurado / usuário poderá autorizar a execução do novo serviço, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência.
- o Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e consequentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);
- o Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- o Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

- **Retorno para conclusão:**

- o Caso não seja possível a execução do serviço no primeiro atendimento por ausência de material, peças, condição climática ou quaisquer outro impeditivo, o segurado / usuário deverá contatar a Assistência, em até 15 dias corridos da primeira visita do prestador para que o atendimento seja considerado na mesma intervenção, no telefone informado e solicitar o agendamento do retorno para conclusão.

- **Peças e Materiais:** Os custos com materiais e peças são de responsabilidade do Segurado / Usuário. No momento da realização do serviço, as peças necessárias podem ser disponibilizadas pelo Segurado / Usuário ou solicitadas ao prestador. Se a peça for fornecida pelo prestador, o Segurado / Usuário deverá autorizar a compra e os valores devem ser negociados diretamente entre Segurado / Usuário e Prestador, sem quaisquer responsabilidade ou interferência da Assistência.

- **Mão de Obra Excedente:** Se o custo de execução de algum serviço exceder o limite de mão de obra previsto no plano contratado, este será de responsabilidade do Segurado / Usuário, que deverá pagar diretamente ao prestador no momento do atendimento.

- **Locação de Andaime:** Para imóveis com altura superior a 7 (sete) metros, não está inclusa a locação de andaime e, caso seja necessária, o Segurado / Usuário deve providenciar e informar à Central de Atendimento no momento do acionamento

- **Risco ao Prestador:** Caso no momento da prestação do serviço seja identificado altura superior a 7 (sete) metros, ou qualquer risco adverso, o atendimento pode ser negado caso:
  - o houver risco de queda ao prestador de serviço;
  - o Não existir ponto de ancoragem seguro para colocação de escadas, ou andaimes, atendendo às normas ABNT correspondentes;
  - o O acesso exigir escalada improvisada (telhados frágeis, caixas d'água inseguras, etc.).
  - o Não for possível eliminar ou controlar os riscos identificados;
  - o Forem constatadas condições inseguras como telhado molhado, ventos ou chuvas fortes ou acesso improvisado.
- **Responsabilidade:** Todos os esforços serão realizados pelo prestador para contenção emergencial de qualquer dano ao imóvel. Caso haja uma situação excepcional em que não seja possível realizar nenhuma ação de contenção emergencial, risco, ausência de condições estruturais ou operacionais, ou quando a intervenção possa causar danos adicionais ao imóvel ou ao beneficiário o reembolso poderá ser autorização pela Assistência por improbabilidade técnica, ou seja, condição na qual o prestador não consegue realizar o serviço, mesmo que ele esteja coberto pelo plano, porque as condições técnicas ou estruturais do local não permitem a execução segura ou adequada.

## Descrição e Condição dos Serviços Residenciais

### Chaveiro

---

Na hipótese de Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado (Evento Previsto), onde a residência cadastrada fique vulnerável e for necessário o conserto da fechadura, a assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, desde que tecnicamente possível.

Na hipótese de Perda, Quebra de chaves na fechadura de portas ou portões de acesso, travamento da fechadura ou qualquer problema que impeça o acesso ou saída do Segurado / Usuário à residência ou ainda a deixe vulnerável (Problema Emergencial), a assistência 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 se, tecnicamente possível. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

#### Importante:

- Entende-se por acesso tanto à entrada como a saída do Segurado / Usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta ou portão externo ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica e fechaduras blindadas em qualquer caso, abertura de cofres, gavetas internas em armários ou penteadeiras e fechadura digitais;

- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, portadores de necessidades especiais, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja (m) preso (s) em algum cômodo do imóvel, será enviado um profissional para prestar o atendimento emergencial;

## Encanador

---

Na hipótese de Alagamento (Evento Previsto), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do Segurado / Usuário, a assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Na hipótese de Problemas Hidráulicos (Problema Emergencial) vazamento em tubulações (aparentes) em canos de PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, a assistência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

**Importante:**

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 usuário. Também não está coberto problemas na tubulação de águas pluviais.

Caso o segurado não possua em sua cobertura o serviço de Desentupimento, o atendimento poderá ser fornecido pela mão de obra de encanador desde que se limite a desobstrução simples e emergencial de ramais internos como cozinha, banheiro ou lavanderia.

O Segurado / Usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

**Exclusões:**

- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Manutenção ou conserto de Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- 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.).

## Electricista

---

Na hipótese de Problema Elétrico Emergencial, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-círcuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de ocorrência de Raio, Dano Elétrico (evento previsto) – caracterizado pela sobrecarga de energia, nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência segurada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia ou o risco de falha no suprimento de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Assistência se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

#### **Exclusões:**

- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

## **Vidraceiro**

---

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, deixando a residência vulnerável, a assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material básico será vidro transparente simples (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Também não está coberto reparos na estrutura da porta ou janela com vidro danificado.

Observação: A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

## **Cobertura Provisória de Telhado**

---

Na hipótese de Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Queda de árvore ou galhos, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves (evento previsto), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição ou houver destelhamento, a assistência providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material escolhido por ela a fim de proteger provisoriamente o imóvel. o Material visa proteger o interior do imóvel contra novas infiltrações, danos elétricos ou estruturais, enquanto o cliente providencia o reparo definitivo.

- Exemplos de eventos Emergenciais Atendidos

Evento Emergencial	Descrição do Ocorrido	Exemplos Práticos	Observações Operacionais
Vendaval / Ventania Forte	Vento intenso que desloca ou quebra telhas.	Telhas arrancadas pelo vento, telhado parcialmente descoberto.	Atendimento só após cessar o vento; exigência de fotos do local.
Chuva Intensa com Infiltração	Enxurradas ou chuvas volumosas causam goteiras e infiltrações significativas.	Queda de água sobre móveis, paredes molhadas, risco elétrico.	Avaliar se há risco iminente. Atendimento não é feito durante chuvas fortes.
Granizo	Queda de pedras de gelo que danificam o telhado.	Telhas rachadas ou perfuradas por impacto do granizo.	Verificar data/local de ocorrência para comprovar evento climático.
Queda de Árvore ou Galho	Objeto externo danifica a estrutura ou telhado ao cair.	Galho quebra telhas ou estrutura do telhado.	Atendimento depende de acesso ao telhado; possível necessidade de remoção prévia.
Incêndio Residencial	Danos causados pelo fogo comprometem parte do telhado.	Parte do telhado queimada ou enfraquecida após incêndio controlado.	Atendimento após liberação dos bombeiros e segurança da estrutura.
Desabamento Parcial de Telhado	Parte do telhado cede por excesso de peso ou falha estrutural.	Telhado caiu após acúmulo de água ou estrutura apodrecida.	Atendimento de contenção apenas. Reparos definitivos são de responsabilidade do morador.

- Exemplos de causas não cobertas

Situação	Motivo da Não Cobertura
Telhas quebradas por tempo de uso	Considerado manutenção corretiva; não é evento súbito ou imprevisto.
Vazamentos抗igos	Falta de evento gerador recente ou de risco imediato.
Telhado com acesso impossível	Risco à integridade física do técnico (ex: telhados muito altos sem ancoragem).
Solicitação feita em dia de chuva intensa	Atendimento é reagendado por segurança técnica.
Manutenções preventivas	Serviço não emergencial e fora do escopo da assistência.

#### Importante:

- A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.
- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e lona, plástico ou outro material definido pela Assistência, necessário para a execução do serviço;
- O serviço terá garantia de 48 horas de garantia após a colocação da lona;
- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura. NR 35;
- O serviço será realizado desde que não exista nenhum risco na parte estrutural do telhado do imóvel assistido;
- Preferencialmente, deverá ser utilizada a lona plástica Micra 120, por ser a mais adequada para esse tipo de ocorrência e garantir maior proteção, evitando danos posteriores.

#### Exclusões

- Eventos emergenciais como Telhas quebradas por desgaste natural, goteiras antigas sem relação com eventos recentes, manutenção preventiva ou corretiva de telhado.
- Situações que impedem a realização ou continuidade dos serviços que podem colocar em risco a saúde ou a integridade física do trabalhador como ventos fortes, chuva, descargas atmosféricas, etc.

- Ficam excluídos os serviços de reparos em cobertura de edifícios; telhados com inclinação superior a 35%;
- Reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado;
- Substituição ou reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, além da substituição de telhas do tipo translúcida, polietileno, fibra de vidro, fibra vegetal, fibrotex e metálica;
- Locação de andaime;
- Realização do serviço enquanto o telhado estiver molhado, já que oferece risco a integridade física do profissional.

## Limpeza Da Residência

---

Na hipótese de Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterização do evento previsto, a assistência se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

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.

A limpeza possui caráter paliativo, consistindo apenas na desobstrução da passagem. O profissional não é responsável pelo recolhimento ou descarte do entulho, tampouco pela limpeza fina do local.

### **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;
- Eventos sem comprovação
- Despesa com material;
- Limpeza de áreas externas ou grandes áreas
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

**Observação:** Para solicitação do serviço é imprescindível a comprovação do sinistro por meio de protocolo da abertura do sinistro ou foto do local

## Vigilância:

---

Na hipótese de Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão (evento previsto), ficando a residência vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a assistência providenciará a presença de um profissional de segurança (vigilante) para proteger o local em caso de sinistros ou situações que comprometam a segurança do imóvel, até os limites estabelecidos.

Para a execução do serviço, é indispensável que o profissional disponha de condições mínimas de trabalho, como permanecer em área coberta e ter acesso a banheiro

### **Exclusões:**

- Prestação de serviço em datas e/ou horas fracionadas;
- Disponibilização de mão de obra armada ou escolta;
- Substituição de funcionários para quaisquer outros cargos, atividades, serviços ou tarefas;
- Envio de vigilante para eventos ou festas;
- Cobertura para imóveis desabitados por tempo prolongado;
- Substituição de vigilância permanente contratada pelo segurado;
- Avaria no sistema de vigilância eletrônica.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Solicitante / Empresa.

Para solicitação do serviço é imprescindível a comprovação do sinistro por meio de protocolo da abertura do sinistro ou foto do local

## Limpeza ou Desentupimento de Caixa de Gordura

---

Ocorrendo entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis), que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado a limpeza de caixa de gordura de até 60 litros

### **Importante:**

- A responsabilidade pela remoção, transporte e descarte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

- Será realizado a limpeza de caixa de gordura que esteja em acesso livre.
- Se necessário, será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço e emissão de laudo com fotos.

O desentupimento será feito com equipamentos manuais ou mecânicos leves, como:

- Desentupidores manuais;
- Molas ou cabos rotativos;
- Pressão manual ou produtos de limpeza (quando autorizados);
- A utilização de hidrojato ou roto rooter se dará somente se o prestador possuir o equipamento e o serviço se limitará ao limite monetário do segurado, não sendo de obrigatoriedade a disponibilização do equipamento pela Assistência.

**Exclusões:**

- a) Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc);
- b) Equipamentos de detecção eletrônica;
- c) Caixas com capacidade superior a 60L;
- d) Limpeza em Caixa de Gordura mal conservada ou que apresente avarias prévias;
- e) Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados a caixa de gordura;
- f) Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- g) Remoção ou transporte ou descarte de dejetos e resíduos;
- h) Caixas de gordura com acesso subterrâneo complexo ou em locais inacessíveis;
- i) Limpeza de fossas sépticas, caixas de inspeção ou poços;
- j) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móvels, eletrodomésticos, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

## Limpeza ou Desentupimento de Tubulação de Esgoto

---

Ocorrendo entupimento da tubulação de esgoto ou ramais internos como pias, vasos sanitários e tanques, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado. A execução do serviço está condicionada à regularidade da tubulação, que deverá atender aos padrões e especificações estabelecidos pelas normas da ABNT.

O desentupimento atende tubulações aparentes ou com fácil acesso, relacionados a:

- Pias (cozinha, banheiro, lavanderia)
- Ralos internos
- Válvulas sanitárias (vaso sanitário)
- Tanques
- Colunas de esgoto (em casas)

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação.

O desentupimento será feito com equipamentos manuais ou mecânicos leves, como:

- Desentupidores manuais;
- Molas ou cabos rotativos;
- Pressão manual ou produtos de limpeza (quando autorizados);
- A utilização de hidrojato ou roto rooter se dará somente se o prestador possuir o equipamento no momento do atendimento, não obrigatório, e o serviço se limitará ao limite monetário do segurado, não sendo de obrigatoriedade a disponibilização do equipamento pela Assistência.

Não inclui uso de caminhão de sucção

**Importante:**

- O serviço será realizado exclusivamente em imóveis residenciais habituais e atende apenas o interior do imóvel ou quintal, desde que acessível;
- O Segurado / Usuário deve garantir acesso ao ponto de desentupimento sem necessidade de quebra de paredes, pisos ou interferência estrutural;
- A responsabilidade pela remoção, transporte e descarte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel;
- Será realizado a limpeza ou o desentupimento da tubulação de esgoto em até 30 metros
- Caso necessário, será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço e emissão de laudo com fotos.

**Exclusões:**

- Entupimentos causados por colapso estrutural da tubulação (ex: cano quebrado, raiz invadindo a rede).
- Rede de esgoto principal externa (na rua ou fora dos limites do imóvel).
- Tubulações de sistemas não convencionais (ex: hidráulica de reuso, sistema pluvial, fossa).
- Tubulação de cobre ou ferro;

- Intervenções que exijam obras civis;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Tubulação de esgoto superior a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos (avarias prévias);
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móvels, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

## Transporte e Guarda de Móveis:

---

Na hipótese da ocorrência de 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, ou ainda, caso seja necessária à retirada dos móveis por questão de vulnerabilidade, a assistência se encarregará das despesas com transporte e guarda.

### **Importante:**

- A indicação do local para guarda dos objetos poderá ser fornecida pelo Solicitante, limitado ao raio de 50 km, lembrando que os custos de guarda e transporte é de responsabilidade da Assistência dentro dos limites monetários contratados.
- Os serviços de transporte e guarda de móveis precisam ser solicitados em conjunto, caso a solicitação ocorra somente do transporte ou da guarda e vice-versa, a outra cobertura será eliminada, respeitando os limites contratados;
- Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento para possível análise de reembolso;
- Os bens nos locais locados para guarda dos móveis e/ou sob guarda de terceiros, serão de responsabilidade do Solicitante;
- Para a prestação de serviço de guarda, os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- A mudança de móveis se dá de lugar dentro da própria casa: mão-de-obra para mudança;
- O transporte dos móveis para outro lugar: mão-de-obra e custeio para transporte, limitado a raio de 50 (cinquenta) quilômetros de distância do local do evento até o local da guarda;
- O local seguro para guarda dos móveis terá o custeio da locação do espaço de guarda, limitado a 7 (sete) dias de guarda, respeitando também o limite de valores contratado.

- O embalamento dos móveis é de responsabilidade do cliente, não cabendo à Assistência a execução dessa atividade.

Observação: Para solicitação do serviço é imprescindível a comprovação do sinistro por meio de protocolo da abertura do sinistro ou foto do local

## Linha Branca e Linha Marrom:

---

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico / eletroeletrônico, a assistência irá arcar com o custo de mão de obra para o reparo do equipamento.

Eletrodomésticos / Eletroeletrônicos elegíveis:

Linha Branca: compreende os serviços:

- Reparo de Geladeira / Freezer;
- Reparo de Fogão / Cooktop;
- Reparo de Forno Elétrico / Micro-ondas;
- Reparo de Lavadora (Louça ou Roupa ou Tanquinho ou Secadora);
- Reparo de Coifa / Depurador doméstico;

Linha Marrom: compreende os serviços:

- Reparo de Televisão (Convencional, LED, LCD);
- Reparo de Aparelho de Som (Home Theater);

Observações:

- Os eletrodomésticos ou eletroeletrônicos devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico. Para a prestação do serviço em equipamentos com idade superior a 06 (seis anos) o reembolso poderá ser autorizado pela Assistência por improbabilidade técnica, ou seja, condição na qual o prestador não consegue realizar o serviço, mesmo que ele esteja coberto pelo plano, devido as dificuldades técnicas ou disponibilização de peças.
- Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso residencial e fora de cobertura da garantia do fabricante, (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição;
- Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de outro técnico para realizar o serviço.

**Exclusões:**

- Quaisquer peças que se fizerem necessárias para o conserto;

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Defeito causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispense, corrediças, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação,

- Regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrerem qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto;

## **Limpeza de Ar Condicionado:**

---

A assistência disponibiliza mão de obra necessária para limpeza de filtros, limpeza frontal, sem que seja necessária a remoção do aparelho. O serviço será realizado desde que a se trate de equipamento de utilização doméstica de até 18.000 BTUs, instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura.

A limpeza do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante. O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer a sua segurança.

Não nos responsabilizamos por danos/prejuízos aos bens do Segurado / Usuário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.

A assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do usuário.

### **Exclusões:**

Este serviço não comprehende partes eletrônicas, Higienização, manutenção corretivas ou preventivas completas, conserto, desmontagem do aparelho, lavagem da unidade externa (condensadora), troca de filtros, peças, gás refrigerante, materiais ou componentes, correção de vazamentos, e limpeza para equipamentos com garantia de fábrica.

Limite de 01 aparelho (os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos, portáteis e Mini Split).

## Dedetização:

---

Esta cobertura tem por finalidade realizar a dedetização preventiva ou corretiva no imóvel residencial segurado, com o objetivo de eliminar ou controlar infestações por insetos rasteiros e voadores, contribuindo para a salubridade do ambiente.

### ***Pragas cobertas no serviço de Dedetização:***

- Aranhas; • Lacraias;
- Baratas; • Moscas e mosquitos;
- Carrapatos; • Vespas;
- Caramujos; • Pulgas;
- Grilos • Percevejos;
- Formigas; • Traças;

### ***Pragas cobertas no serviço de Descupinização e Escorpião:***

- Cupim; • Escorpião;

### ***Pragas cobertas no serviço de Desratização:***

- Ratos;

Em caso de Pulverização, recomenda-se, que o Usuário acesse a área após 6 (seis) horas da aplicação do produto químico. Recomenda-se também, que o acesso de funcionários e animais domésticos ao local seja autorizado após 24 (vinte e quatro) horas após aplicação do produto químico. As despesas que excederem os limites do serviço de Dedetização serão de responsabilidade do segurado e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço.

### **Importante:**

- No momento da solicitação do atendimento o segurado deverá escolher somente um serviço entre Dedetização, Descupinização / Escorpião ou Desratização;
- Se necessário, será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço, emissão de laudo com fotos e metragem do local;
- O custo do serviço baseado na metragem do local a ser dedetizado e tipo de praga a ser combatida;
- Informar previamente sobre alergias, animais ou restrições de acesso;
- O segurado deverá seguir as instruções de segurança e afastamento fornecidas pelo prestador;
- Garantir acesso ao local e desobstrução mínima do ambiente para a aplicação.
- Pode haver exigência de ausência de pessoas e animais domésticos no imóvel por um período após a aplicação (geralmente 4 a 12 horas, conforme o produto utilizado).

### **Exclusões:**

- Morcegos, abelhas, animais silvestres e peçonhentos;
- Infestações em estruturas como telhados, forros, áreas de difícil acesso ou em estruturas de madeira (como móveis embutidos, batentes e rodapés) podem não estar incluídas no plano básico;
- Infestações em árvores.
- Tratamentos em áreas externas grandes (como jardins extensos ou terrenos baldios);
- Serviços realizados em locais insalubres ou com riscos biológicos elevados;
- Dedetização de caixas d'água, fossas sépticas ou redes de esgoto.
- Áreas comerciais ou Industriais;
- Áreas comuns como jardins, halls e garagens compartilhadas;
- Quaisquer despesas relacionadas ao período que o segurado estiver fora da residência como alimentação e hospedagem;

### **Caçamba:**

---

Será fornecido uma caçamba (tamanho padrão de 4 metros cúbicos) para colocação de entulho pertinente à reforma, resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento; argamassa; concreto; pedra; areia e terra.

#### **Condições para prestação de serviços:**

- A quantidade de diárias respeitará o limite do plano e das normas do município, e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do Solicitante.
- Não há cobertura para: mão de obra para colocação do entulho na caçamba.
- Multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei é de responsabilidade do Solicitante.
- Por segurança, a altura da carga é até a borda superior da caçamba, não podendo ser ultrapassada. Em hipótese alguma poderá colocar madeiras ao lado e subir o nível a carga. Em caso de descumprimento, o excesso deverá ser retirado da caçamba antes do transporte e ficará na responsabilidade do Solicitante.
- A posição da caçamba em via pública é a mesma dos veículos – Seguimos o CTB (Código de Trânsito Brasileiro) e as leis da localidade.
- Não poderá ficar em local proibido estacionar, zona azul, faixa de pedestres, faixa amarela, vagas reservadas para idosos, deficientes etc.;
- Não poderá ficar em cima do passeio (calçada);

- Não poderá ficar a menos de 10 metros da esquina e 30 centímetros da guia;
- Não poderá ficar sobre tampões, impedir o acesso a poço de visita (bueiro), caixa de correio, hidrantes, telefones públicos, drenagens de bueiros e outros;
- A partir da data de recebimento, o Solicitante torna-se fiel depositário e responsável por toda e qualquer penalidade até o destino da carga.

Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Assistência;

Se, após o agendamento e envio do serviço, o segurado / Usuário ou uma pessoa indicada por ele não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, o acionamento será computado para fins de limite de utilização do plano.

Carência: o segurado poderá utilizar este serviço 30 (trinta) dias após a data de início vigência.

## Check - Up

---

A Assistência enviará um profissional especializado para realizar manutenções ou instalações no imóvel residencial segurado.

O atendimento será disponibilizado mediante agendamento prévio e prestado de segunda a sexta das 08:00 às 18:00 e aos sábados 08:00 às 12:00.

Importante se atentar a quantidade de itens ou metragens específicas de cada serviço escolhido.

Para cada intervenção o segurado / usuário deverá solicitar todos os serviços contemplado em sua cobertura de Check-up de uma única vez, limitando-se ao limite monetário de sua cobertura, caso contrário uma nova intervenção será contabilizada.

### **FIXAÇÕES E SUPORTES EM GERAL:**

A solicitação de Serviço Geral se refere a um item que poderá ter até 5 unidades dentre os objetos cobertos. Cada item contempla os seguintes serviços:

- Fixações Gerais: Quadros, Prateleiras, Persianas, Suporte para mangueira, varal (modelos teto, parede, flex, automático, sanfonado ou retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento);
- Suporte para TV;
- Suporte para Micro-ondas;
- Kit de banheiro até 5 peças;
- Varão de Cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades);

Os serviços gerais não contemplam a instalação ou colocação de espelhos.

#### **INSTALAÇÃO DE TOMADAS E INTERRUPTORES:**

Instalação de tomadas e interruptores. Não inclui Materiais e peças, equipamentos de detecção eletrônica, serviços de acabamento do reparo, como pintura, gesso e revestimentos.

#### **TROCA DE LAMPADAS:**

Substituição de lâmpadas queimadas em áreas internas e externas da residência do segurado, desde que em locais de fácil acesso e que não demandem utilização de equipamentos específicos de altura (como andaimes ou escadas extensas). O segurado deverá fornecer a(s) lâmpada(s) nova(s), sendo a Assistência responsável apenas pela instalação. O serviço contempla exclusivamente a substituição da lâmpada, não incluindo reparos na instalação elétrica, soquetes, interruptores, disjuntores, reatores ou qualquer outro componente do circuito. Caso seja constatada falha na fiação ou necessidade de reparos elétricos adicionais, o prestador orientará o segurado a entrar em contato com a Assistência e não executará o atendimento.

#### **INSTALAÇÃO DE PENDENTES E/OU SPOTS:**

Instalação de luminárias do tipo pendente e/ou spots em pontos de energia já existentes e em perfeito funcionamento. O segurado deve fornecer as peças (luminária, spot, lâmpadas e acessórios). O serviço não contempla criação de novo ponto elétrico ou reparos na rede elétrica. Caso seja constatada falha na fiação ou necessidade de reparos elétricos adicionais, o prestador orientará o segurado a entrar em contato com a Assistência e não executará o atendimento.

#### **INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO:**

A Assistência encaminhará o profissional para instalação de olho mágico nas portas principais da residência, indicadas pelo segurado. À compra do olho mágico é de responsabilidade do segurado / usuário. A instalação será feita somente em portas de madeira.

#### **Exclusões:**

- Fornecimento do olho mágico ou de qualquer material necessário.
- Perfuração em portas blindadas, portas corta-fogo, portas com reforço estrutural interno metálico ou com acabamento que inviabilize a instalação.
- Reparos ou pintura da porta.
- Instalações que exijam desmontagem da porta ou remoção de fechaduras.
- Adequações estruturais ou reforços na porta.

#### **INSTALAÇÃO OU TROCA DE CHUVEIRO OU TORNEIRA ELÉTRICA:**

Realizar a substituição ou instalação ou troca de resistência de chuveiro elétrico ou torneira elétrica, já adquiridos pelo segurado / usuário, em ponto já existente com estrutura compatível.

O serviço será realizado somente quando:

- ✓ O segurado / usuário já possuir o novo chuveiro ou Torneira a ser instalada;

- ✓ O ponto elétrico e hidráulico estiver pronto e em condições adequadas de uso;
- ✓ O disjuntor correspondente existir e estar acessível;
- ✓ A estrutura permitir a instalação sem a necessidade de obras, adaptações ou troca de fiação.

#### **Exclusões:**

- ✓ Fornecimento de chuveiro, torneira ou peças;
- ✓ Reformas, passagens de novos cabos, troca de disjuntor ou adequações elétricas;
- ✓ Correção de infiltrações, vazamentos ou problemas hidráulicos no ponto;
- ✓ Instalações em locais com improbalidade técnica, como:
  - o Fiação antiga deteriorada;
  - o Ausência de disjuntor adequado;
  - o Acesso não seguro ao ponto.

#### **INSTALAÇÃO OU TROCA DE VENTILADOR DE TETO:**

A Assistência disponibilizará um profissional para realizar a troca ou instalação de Ventilador de teto Novo, já adquirido pelo Segurado / Usuário, em ponto já existente com estrutura compatível.

#### **Importante:**

- Somente será realizado a montagem e instalação de equipamentos novos, na caixa.
- A assistência não se responsabilizará por aparelhos montados ou manuseados por terceiros.
- Não inclui fornecimento do aparelho (Ventilador deve ser fornecidos pelo Segurado / Usuário e já estar no local no momento da prestação do serviço);
- A estrutura deve estar em bom estado e compatível com o novo equipamento.
- Está incluso na cobertura a mão de obra para retirada do aparelho usado, se houver, e a instalação e ajustes simples do equipamento novo.
- Necessário que o equipamento tenha manual de instruções.

#### **Exclusões:**

- Quebra de parede, teto, gesso ou obra civil;
- Instalações que exijam mudança de ponto elétrico;
- Reparo de estrutura elétrica inadequada;
- Conversão de voltagem ou instalação de disjuntores;
- Retirada de lustres ou qualquer objeto que possa ser danificado.

#### **LIMPEZA DE CALHAS:**

A limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas.

### **LIMPEZA DE CAIXA D'AGUA:**

Ocorrendo a necessidade de Limpeza, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar o serviço em até 02 (duas) caixas de água de até 5.000 litros cada, contemplando também o material para troca da boia caso essa esteja desgastada, para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água, limpeza de caixas d'água industriais, metálicas oxidadas, subterrâneas ou que apresentem riscos estruturais. Estão excluídos os casos em que a caixa d'água for de amianto e onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibroamianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para residência;

Para a realização do serviço, é necessário que:

- Seja tecnicamente possível o acesso à caixa d'água;
- Desligar o registro com 24 horas de antecedência para que a caixa d'água esteja parcialmente vazia. A ausência total de água pode causar danos à estrutura durante o procedimento;
- Caso haja necessidade de materiais adicionais (tampas, vedação, tubulações etc.), estes deverão ser fornecidos ou custeados pelo segurado. A assistência se responsabiliza somente pela troca de bóia, se houver necessidade de troca.
- Informar altura do “pé direito” do imóvel.
- Necessário que tenha no mínimo 1 palmo de água, caso o prestador chegue no local e a caixa esteja cheia o segurado perde a utilização.

### **LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES:**

Ocorrendo a necessidade de limpeza de ralos e Sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar a limpeza e desobstrução da caixa dos ralos e sifões, executando a remoção de detritos, conforme necessidade e limite contratado. Não contempla materiais de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 4 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais.

#### **Importante:**

A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel;

#### **Exclusões:**

- ✓ Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc);
- ✓ Equipamentos de detecção eletrônica (caça vazamento);
- ✓ Tubulação acima de 4 polegadas;
- ✓ Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados aos itens;

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

## Help Desk

---

O serviço de Help Desk consiste na prestação de orientação técnica remota, por meio telefônico ou outros canais disponibilizados pela Central de Assistência 24 Horas, com a finalidade de auxiliar o segurado / usuário na identificação e tentativa de solução de problemas básicos relacionados a equipamentos e sistemas, sem a necessidade de deslocamento de prestador ao local.

O atendimento será realizado por profissionais capacitados, que orientarão o segurado / usuário quanto a procedimentos operacionais simples, configurações básicas e esclarecimentos técnicos, observadas as condições e limitações deste serviço.

Atendimento exclusivamente remoto, não contemplando visita técnica ou intervenção presencial

Estão compreendidos no serviço de Help Desk, quando aplicável:

- Orientação para uso e configuração básica de computadores, notebooks, tablets e smartphones;
- Suporte para sistemas operacionais, aplicativos e softwares de uso comum;
- Auxílio na configuração de acesso à internet, e-mail e redes Wi-Fi;
- Esclarecimentos sobre instalação e atualização de programas, quando realizadas pelo próprio Beneficiário;
- Diagnóstico inicial e orientação para tentativa de correção de falhas simples.

### **APARELHOS CELULARES**

---

- Configuração e personalização do aparelho;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Backup do aparelho;
- Indicação de aplicativos e jogos de acordo com a necessidade de cada segurado / usuário;

- Instalação do Client Smartphone no PC;
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- Setup de conexão WI-FI e network do Smartphone;
- Setup de Bluetooth e headset;
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone;
- Orientação para navegar na internet;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos;
- Smartwatch.

#### **INFORMÁTICA:**

---

- Orientações para Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional;
- Otimização do computador e orientações para instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wifi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet;
- Diagnóstico e reparo de softwares mercado;
- Limpeza e desfragmentação de disco;
- Suporte ao Cliente;
- Dificuldades na navegação;
- Acesso ao Pen Drive;
- Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música, Gravação de CD –DVD;
- Impressão;
- Configuração e Utilização de E-mail: Outlook, Outlook Express, Windows Mail e Thunderbird;
- Atualizações de segurança do sistema operacional;
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional;

- Consultoria para melhoria do computador: Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade cliente.

---

**SMARTPHONES:**

---

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e wifi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download App World, Apple Store e Google Play;
- Instalação do Client Smartphone no PC;
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- Orientação para navegar na internet;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos;
- Smartwatch.

---

**TABLETS:**

---

- Configuração inicial do equipamento, rede wifi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;

- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBook;
- Orientação para atualização de softwares (updates);
- Instalação do Client Smartphone no PC;
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- Setup de Bluetooth e headset;
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone;
- Orientação para navegar na internet;
- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos jogos e lojas virtuais;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos;
- Smartwatch.

**Exclusões Gerais:**

- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Suporte para softwares de uso empresarial, nobreaks, redes e servidores empresariais;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador etc.);
- Suporte para computadores ou equipamentos com mais de cinco anos de fabricação;
- Mídia para backup (CD, DVD, pen drive, hd externo etc.);
- Suporte presencial.

**Importante:**

A Assistência limita-se à orientação técnica, não se responsabilizando por perdas de dados, falhas de funcionamento ou danos decorrentes da execução, pelo Beneficiário, das instruções fornecidas durante o atendimento.

## **Considerações Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas residencial**

A responsabilidade da assistência se encerra com a prestação do serviço solicitado pelo segurado / usuário;

Em caso de Assistência Residencial é obrigação do segurado / usuário solicitar o preenchimento do checklist, realizado pelo prestador de serviço na finalização do atendimento;

Ao assinar o checklist o segurado / usuário concorda com todas as informações ali prescritas;

No decorrer da solicitação de atendimento Residencial será informado ao segurado / usuário do atendimento a previsão de chegada do prestador, que poderá variar conforme a região, congestionamentos, horário de picos, etc.

No momento da solicitação do atendimento Residencial ou durante a prestação do serviço poderá ser solicitado fotos, vídeos ou quaisquer informações relevantes para a prestação do atendimento com intuito de orientar previamente o prestador de serviço quanto as causas do problema ou validação posterior da execução do serviço;

A Assistência não se responsabiliza por despesas extras, reembolsos ou mesmo pela qualidade de serviços negociados diretamente entre segurado e prestador de serviços;

Assistência e seus fornecedores não se responsabilizam por danos ou falhas operacionais decorrentes de força maior ou caso fortuito tais como: greves, manifestações populares, passeatas, pandemias, estado de calamidade pública, enchentes ou catástrofes;

Nenhum dos serviços aqui previstos são cumulativos e servem tão somente a atender necessidades conforme pacote de serviços contratados no seguro;

Em situações nas quais um serviço requerido tenha seus limites de uso excedidos, o segurado não poderá se valer de outro serviço não utilizado para ter direito a uma nova assistência, ou seja, não há troca de serviço;

Alguns serviços serão liberados a partir dos limites mínimos de franquia;

Além das exclusões gerais supracitados, em se tratando de assistência 24 Horas, constituem riscos e eventos não cobertos:

- Serviços realizados diretamente pelo segurado, sem prévio contato e autorização com a Central de Atendimento da Assistência;
- Eventos decorrentes de competições esportivas (mesmo que oficiais), treinos e práticas de esportes perigosos;
- Serviços solicitados durante as seguintes situações: enchente, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radiativos, casos fortuitos e de força maior.
- Fornecimento de qualquer tipo de material destinado a reparação do serviço;
- Atendimentos destinados a terceiros.

### **Exclusões Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas Residencial:**

- Serviços feitos sem autorização da Central;
- Custos com materiais se não estiverem cobertos;
- Danos causados por falta de manutenção;
- Eventos de guerra, vandalismo, radioatividade;
- Serviços destinados a terceiros;
- Situações que coloquem o técnico em risco;
- Quebra de parede, teto ou piso;
- Serviços em locais com altura acima de 7 metros;
- Qualquer serviço de alvenaria;
- Despesas com material;
- Locação de andaime,
- Locais com altura excedente a 7 metros ou que exijam equipamentos especiais (linha de vida, plataforma elevada).
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- Qualquer aplicação de acabamento fino e obra civil após os reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos ou qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do Segurado;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha.

## **Assistência Pet**

---

Os Serviços de Assistência PET consistem na disponibilização de atendimentos, orientações e benefícios destinados ao animal de estimação do Beneficiário, observadas as condições, limites, abrangência territorial e exclusões previstas nestas Condições Gerais e no plano contratado.

Considera-se PET, para fins contratuais, exclusivamente cães e gatos, devidamente cadastrados e vinculados ao Beneficiário.

## Consulta Veterinária Emergencial

---

Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providiciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergencial, além dos exames e medicamentos necessários para o animal assistido durante o período de permanência na clínica / hospital, respeitando o limite de utilização contratado.

Observação.: Para o serviço ser realizado é necessária a presença do segurado / usuário ou outro responsável pelo animal no momento do atendimento. Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o segurado / usuário será informado e poderá escolher realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do segurado / usuário.

## Consulta Veterinária eletiva / ambulatorial

O segurado / usuário terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Assistência, para atendimento preventivo e rotineiro ao seu animal de estimação. A responsabilidade da Assistência será pelo custo da consulta limitado ao valor contratado. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

## Exames de Imagem

Exames auxiliares de diagnósticos, solicitados após a consulta veterinária estão cobertos pela assistência desde que previamente agendados ou realizados durante o atendimento emergencial e realizados junto a rede credenciada ou em clínica de sua preferência mediante a reembolso, respeitando o limite cadastrado. Exames cobertos: radiologia, ultrassonografia e ecocardiografia. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

## Exames Laboratoriais

Exames de rotina ou após atendimento emergencial, para acompanhamento da saúde do animal que devem ser realizados mediante pedido do médico veterinário na consulta. Sendo: hemograma, urinálise, parasitológicos, funções renais e hepáticas, colesterol, triglicérides e glicemia. Os exames deverão ser previamente agendados junto a rede credenciada da Assistência ou em clínica de sua preferência mediante a reembolso, respeitando o limite cadastrado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

## **Considerações Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas PET**

A Assistência 24 Horas Pet tem por objetivo oferecer apoio emergencial e orientativo ao responsável legal pelo animal de estimação, em situações imprevistas relacionadas à saúde, bem-estar e cuidados básicos do pet, conforme os serviços, limites e condições estabelecidos nestas Condições Gerais.

Os atendimentos poderão ocorrer por meio de orientação telefônica, indicação de prestadores credenciados ou, quando previsto no plano contratado, acionamento de serviços presenciais, respeitando os limites de valor, quantidade de utilizações e abrangência geográfica definidos.

O animal assistido deve ser exclusivamente cão ou gato, doméstico, legalmente permitido no território nacional.

O pet deve estar sob a guarda e responsabilidade do titular no momento da solicitação.

O acionamento do serviço deverá ser realizado previamente pela Central de Assistência, não sendo reembolsáveis despesas efetuadas sem autorização, salvo atendimentos de urgência e emergência que poderá ocasionar risco de morte ao pet.

A Assistência 24 Horas não se caracteriza como plano de saúde veterinário, seguro ou garantia de cura, limitando-se à prestação dos serviços descritos, de forma complementar e assistencial, conforme condições, limites e exclusões aqui estabelecidos.

### **Exclusões Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas PET:**

- Atendimentos relacionados a animais silvestres, exóticos, de produção, de competição, de guarda profissional ou de uso comercial;
- Solicitações realizadas fora da área de abrangência geográfica definida ou que excedam os limites de utilização, valores ou quantidade de acionamentos previstos no plano;

## **Assistência Alimentação - Desemprego**

No caso de desemprego do titular, a assistência fornecerá um Cartão Alimentação no valor de R\$ 200,00 conforme produto contratado.

Ao solicitar o cartão se faz necessário o envio de documentação comprobatória de vínculo, sendo:

- Termo de Rescisão trabalhista em nome do titular;
- Comprovante de endereço do local de entrega.

O valor do benefício será creditado em cartão alimentação, conforme plano contratado, para uso exclusivo do cliente, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão alimentação.

A entrega ao cliente será realizada no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contado a partir do recebimento da solicitação e de todas as informações e documentações necessárias. O cartão alimentação para crédito do benefício será enviado para o endereço do cliente e o credito será realizado conforme plano contratado.

O prazo de validade do valor creditado no cartão alimentação é de 90 dias após a última movimentação do mesmo (recarga ou utilização do crédito).

**Exclusões Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas Assistência Desemprego:**

- Demissões ocorridas durante ou em razão de período de carência estabelecido contratualmente;
- Eventos decorrentes de fraudes, informações falsas, omissões ou má-fé do titular