

# **CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24H**

Residencial Vida

# Assistência Residencial

---

## Definições Assistência 24h

---

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizados previamente pela Central.

**Usuário:** É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

**Imóvel:** Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

**Evento Previsto (Sinistro):** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário 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 (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / 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:

**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 faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-círcito ou interrupção de energia na residência.

**Fato gerador:** em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia

e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

#### **Retorno e garantia**

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o (s) demais;
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência;
- d) 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);
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) 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.

**Assistência:** É o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Roubo e Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**Domicílio do Usuário:** É o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**Limite:** É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;

c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

**Prestadores:** São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**Cadastro:** É o conjunto de informações relativas ao imóvel ou ao assistido que terão direito a utilização dos serviços Vigência

**Vigência:** serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.

**Âmbito territorial:** extensão para todo território brasileiro.

## Serviços

---

### Limites e coberturas:

---

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO PREVISTO SINISTRO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA
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 / IMOVEL	2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
LIMPEZA DE RALO E SIFÃO	2	NÃO HÁ	R\$ 120,00	NÃO HÁ

## Chaveiro

---

Na hipótese de Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado (Evento Previsto), onde a residência cadastrada fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, 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, Roubo ou Furto de chaves, travamento da fechadura ou qualquer problema que impeça o acesso ou saída do usuário à residência (Problema Emergencial), ou ainda a deixe vulnerável, a assistência se em carregará 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.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas.

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 200,00 para evento previsto e R\$ 150,00 para evento emergencial por evento.

Importante:

Entende-se por acesso tanto à entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;

Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência; Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

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;

O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

A assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

## Eleticista

---

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- circuito 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.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 150,00 para evento previsto e R\$ 120,00 para evento emergencial por evento.

Exclusões:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- 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;

- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.

## 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 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 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, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a assistência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 150,00 para evento previsto e R\$ 120,00 para evento emergencial por evento.

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.

O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

Exclusões:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com material;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;

- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

## 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 será vidro transparente básico (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.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 200,00 para evento previsto e R\$ 150,00 para evento emergencial por evento.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. 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, 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 a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Importante:

A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço; 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.

Exclusões

- e) 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.
- f) Ficam excluídos os serviços de reparos em cobertura de edifícios; telhados com inclinação superior a 35%;
- g) 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;
- h) Locação de andaime;

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 200,00 para evento previsto.

## 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.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 200,00 para evento previsto.

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.

## Limpeza de Ralos e Sifões

---

Ocorrendo a necessidade de limpeza de calhas 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

O serviço está limitado a limpeza de até 04 ralos e/ou sifões;

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Límite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 120,00 para evento emergencial.

Importante:

- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.
- Será realizado a limpeza de Ralos e Sifões de até 4 itens a escolha do cliente. Caso seja necessário executar os itens adicionais, o cliente arcará com os custos excedentes.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente

Exclusões:

- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Tubulação acima de 2 polegadas;
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados aos itens;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização previa da central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;

- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do equipamento do segurado
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra 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
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou invabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.