

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA 24H

Residencial Digital

Processo SUSEP: 15414.611823/2023-75

EZZE Seguros CNPJ 31.534.848/0001-24 Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 50 10o andar

Vila Nova Conceição São Paulo - SP CEP:04543-000 11 2110 5500

EZZE SEGUROS.
A GENTE
SE IMPORTA.

Olá Segurado,

A Ezze Seguros oferece uma série de serviços para proporcionar aos segurados e a todos os residentes permanentes do imóvel segurado, atendimento em situações emergenciais e imprevistas, quando constatada a ocorrência de eventos previstos no plano contratado.

Para que o segurado tenha direito a todos os benefícios descritos neste documento, é essencial que ele entre em contato com a central de atendimento no telefone 0800-601-4827.

O segurado que requerer um serviço, acionando a seguradora, estará aceitando, de imediato, o prestador indicado, conforme o local do evento, concordando assim com as normas locais de atendimento, inclusive em termos de qualidade.

Tenha sempre em mãos o número do telefone da Assistência Residencial Ezze.

EZZE RESIDENCIAL - ASSISTÊNCIA 24H

0800 601 4827

Para que você seja atendido é necessário informar:

- Nome do Segurado;
- Número da apólice;
- Endereço completo da residência segurada;
- Número de telefone para contato;
- Descrição resumida da emergência, do tipo de assistência ou informação necessária.

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-circuito 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 Furtos: 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.

Plano de Assistência Residencial Essencial

Serviços, limites e coberturas:

Prazo (dias/365)	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 / IMÓVEL	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 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.

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.

Eletricista

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 (Alagamento decorrido de eventos súbitos e fortuitos) e R\$ 120,00 para evento emergencial (Problemas Hidráulicos) 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:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Desentupimento, manutenção ou conserto de 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.).

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 Furtos Qualificados, 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.

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 antigos	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 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

- 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;

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;

Carência: Não há

Limite: 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 inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

Assistência Pet

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

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 àqueles destinados a competições e os silvestres.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Associados, que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela CONTRATANTE.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar, sob coordenação da Central de Assistência, todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Associados.

Evento: Lesão ou doença do animal doméstico e morte.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da quilometragem inicial ou máxima; do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Local de residência: é o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Associado, informado por este à CONTRATANTE que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Central de Assistência.

Usuário: Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA	CONDIÇÃO DO SERVIÇO / FRANQUIA
CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL COM EXAMES E MEDICAÇÃO	2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providenciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergencial, além dos exames e medicamentos necessários para o animal assistido, respeitando o limite de utilização contratado.

CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL COM EXAMES E MEDICAÇÃO

Consulta Veterinária Emergencial

Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providenciará, 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 Usuário ou outro responsável pelo animal no momento do atendimento. Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o 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 Usuário.

Evento: Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Plano de Assistência Residencial Avançado

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 TELhado		2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
LIMPEZA DE RESIDENCIA / IMÓVEL		2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
VIGILANCIA		2	R\$ 300,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
LIMPEZA / DESENTUPIMENTO DE CAIXA DE GORDURA		1	R\$ 350,00	R\$ 350,00	NÃO HÁ
LIMPEZA / DESENTUPIMENTO DE ENCAMENTAMENTO (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)		1	R\$ 350,00	R\$ 350,00	7 dias
INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO OU TORNEIRA ELÉTRICA		2	R\$ 150,00	R\$ 150,00	NÃO HÁ
HELP DESK		4	R\$ 150,00	R\$ 150,00	NÃO HÁ
CHECK-UP	serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, 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), varal de teto, kit de banheiro e varões de cortina - limitado a 05 unidades	2	NÃO HÁ	R\$ 200,00	NÃO HÁ
	Limpeza de caixa d'água				
	LIMPEZA DE RALO E SIFÃO				

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 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.

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 (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado) e R\$ 150,00 para evento emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, travamento da fechadura ou qualquer problema que impeça o acesso ou saída do usuário à residência) 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.

Eletricista

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.

Carência: Não há

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.

Carência: Não há

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 150,00 para evento previsto (Alagamento decorrido de eventos súbitos e fortuitos) e R\$ 120,00 para evento emergencial (Problemas Hidráulicos) 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:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Desentupimento, manutenção ou conserto de 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.).

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.

Carência: Não há

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, Vendaaval, 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.

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 antigos	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 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

- 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;

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.

Carência: Não há

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

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.

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.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 300,00 para evento previsto.

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.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

Importante:

- a) A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo Solicitante, sendo que o limite é de ida e volta.
- b) 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.
- c) Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Solicitante.
- d) Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
- e) Os bens nos locais locados para guarda dos móveis e/ou sob guarda de terceiros, serão de responsabilidade do Solicitante.
- f) 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;
- g) A mudança de móveis se dá de lugar dentro da própria casa: mão-de-obra para mudança;
- h) 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;
- i) 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.

Franquia: Sem franquia.

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

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 350,00 por acionamento / 1 acionamento por vigência limitado a 2 (dois) móveis e raio de 50 (cinquenta) quilômetros (ida e volta).

Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica

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

Limitado a 02 (duas) unidades por intervenção.

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há

Horário De Atendimento: 24 horas;

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

Importante:

- Não inclui fornecimento do aparelho (chuveiro ou torneira devem ser fornecidos pelo segurado);
- A estrutura deve estar em bom estado e compatível com o novo equipamento.
- Está incluso na cobertura a instalação e ajustes simples, como troca de fita vedarossa ou reaperto de conexões.

Exclusões:

- Quebra de parede, azulejo ou obra civil;
- Instalações que exijam mudança de ponto elétrico ou hidráulico;
- Reparo de estrutura elétrica inadequada;
- Conversão de voltagem ou instalação de disjuntores;
- Instalação de aquecedores a gás, solar ou com sistema de pressurização.

Check-Up

A Assistência Especial enviará um profissional especializado para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção no imóvel segurado, podendo realizar, se tecnicamente possível, os seguintes serviços:

- **SERVIÇOS GERAIS:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e 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, Micro-ondas, kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades;
- **LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA:** até 5.000 litros cada, limitada a 02 caixas d'água por residência, 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. 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 casas;

- **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. Limite de até 02 ralos e/ou sifões;

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

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

Importante:

- Serviço disponível mediante agendamento prévio;
- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente
- A prestação do serviço se restringe a mão de obra não estando contemplado qualquer tipo de material;
- Todos os itens deverão ser solicitados ao mesmo tempo, solicitações em momento distinto será considerado uma nova intervenção;

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 inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

ASSISTÊNCIA HELP DESK

Definições Assistência 24h

As definições abaixo descritas, descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites contratados.

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

Âmbito territorial: Extensão para todo território brasileiro.

Assistência: É o conjunto de serviços que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo às condições contratadas.

Cadastro: É o conjunto de informações relativas a empresa que terão direito a utilização dos serviços.

Cliente: é a pessoa física ou jurídica contratante.

Empresa: É o local de sede da empresa constante no cadastro.

Imóvel: Designa a área territorial (terreno + construções) da empresa cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no 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/ intervenção de um Serviço de Assistência por um mesmo Solicitante/ Empresa 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 modalidades.

Solicitante: É a pessoa física que possui relação com a empresa de cadastro e responsável pelo acionamento da Assistência.

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA	OBSERVAÇÃO
Help desk	2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	Exclusivo para Celular, Tablet, Smartphone e Informática

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Intervenção: 2 intervenções durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$200,00 (duzentos reais).

Help Desk – 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 Solicitante.
- 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

Observações:

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos

celulares, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, instruções para utilizar as principais funções;

Help Desk – 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 acordo com a necessidade cliente.

Observação:

Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e notebooks, com as configurações mínimas: processador Pentium IV, memória de 1GB e HD de 80GB; para aplicativos dos sistemas operacionais Windows (a partir da versão XP), Linux e IOS e para programas originais e homologados pelo fabricante;

Atendimento: Horário Comercial.

Limite: Ilimitado.

Help Desk – 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

Observações:

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares smartphones com sistema operacional Windows Mobile, Android, Symbian OS, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções;

Atendimento: Horário Comercial.

Limite: Ilimitado.

Help Desk – 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

Observações:

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto, para tablets com sistema operacional Android, Windows e IOS;

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.

Assistência Pet

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

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 àqueles destinados a competições e os silvestres.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Associados, que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela CONTRATANTE.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar, sob coordenação da Central de Assistência, todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Associados.

Evento: Lesão ou doença do animal doméstico e morte.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da quilometragem inicial ou máxima; do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Local de residência: é o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Associado, informado por este à CONTRATANTE que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Central de Assistência.

Usuário: Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

Serviços, limites e coberturas:

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA	OBSERVAÇÃO
consulta veterinária emergencial com medicação	1	1	R\$ 250,00	em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a assistência providenciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergencial, além dos exames e medicamentos necessários para o animal assistido, respeitando o limite de utilização contratado
consulta veterinária ambulatorial	1	1	R\$ 150,00	consultas veterinárias na rede credenciada da assistência, para atendimento preventivo e rotineiro ao seu animal de estimação
exames laboratoriais	1	1	R\$ 150,00	exames auxiliares de diagnósticos, solicitados após a consulta veterinária estão cobertos pela assistência desde que previamente agendados 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.
exames imagem pet	1	1	R\$ 150,00	exames de rotina, 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.

Consulta Veterinária Emergencial

Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providenciará, 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 Usuário ou outro responsável pelo animal no momento do atendimento. Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o 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 Usuário.

Evento: Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Consulta Veterinária eletiva/ambulatorial

O 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.

Evento: Rotina / ambulatorial

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais).

Exames de Imagem

Exames auxiliares de diagnósticos, solicitados após a consulta veterinária estão cobertos pela assistência desde que previamente agendados 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.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Evento: Agendamento

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais)

Exames Laboratoriais

Exames de rotina, 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.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Evento: Agendamento

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais)

Rede de Desconto

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser prestados pelo Prestador TEM SAÚDE, sendo solicitado através de acesso ao portal TEM, <https://www.temsaude.com/>, ou através do APP TEM SAÚDE DIGITAL disponível nas principais lojas de aplicativos.

Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA
desconto em medicamento	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
desconto em rede saúde	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

Rede de Desconto em Medicamento

Este serviço tem por objetivo conceder ao segurado desconto em medicamentos Programa TEM básico (a partir de 15% para medicamentos de marca tarjados e a partir 30% genéricos tarjados, em mais de 6.000 unidades conveniadas em todo o Brasil. O desconto é aplicado sobre o valor máximo de venda ao consumidor (vigente na ocasião).

O uso do benefício é pessoal sendo que alguns medicamentos necessitam de receita médica no momento da compra. O desconto não é cumulativo com eventuais promoções.

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: Ilimitado

Limite de utilização: Ilimitado

Rede de Desconto Saúde

Este serviço tem por objetivo conceder ao segurado desconto em atendimento saúde, através da Rede conveniadas TEM SAÚDE em todo território Nacional. O

desconto é aplicado sobre o valor particular de cada local.

Através da Rede Desconto Saúde é possível obter abatimento em consultas médicas, exames laboratoriais, odontologia e terapias como Fisioterapia, Nutricionista, Psicólogos, etc.

A solicitação do atendimento deverá ser realizada com no mínimo 10 dias de antecedência.

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: Ilimitado

Limite de utilização: Ilimitado

Plano de Assistência Residencial Completo

Serviços, limites e coberturas:

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO PREVISTO SINISTRO	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	NÃO HÁ	NÃO HÁ
LIMPEZA DE RESIDENCIA / IMOVEL	2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
VIGILANCIA	2	R\$ 300,00	NÃO HÁ	NÃO HÁ
LIMPEZA / DESENTUPIMENTO DE CAIXA DE GORDURA	1	R\$ 350,00	R\$ 350,00	NÃO HÁ
LIMPEZA / DESENTUPIMENTO DE ENCAMENTAMENTO (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)	1	R\$ 350,00	NÃO HÁ	30 dias
INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO OU TORNEIRA ELÉTRICA	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
HELP DESK	4	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ
INSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	NÃO HÁ

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO PREVISTO SINISTRO	EVENTO EMERGENCIAL	CARÊNCIA
CHECK -UP DOMICILIAR - SERVIÇOS GERAIS	2	NÃO HÁ	R\$ 200,00 Limitado a escolha de 2 serviços por utilização	30 DIAS
DEDETIZAÇÃO, DESCUPINIZAÇÃO OU DESRATIZAÇÃO	1	NÃO HÁ	R\$ 1.000,00	30 dias
LINHA BRANCA E LINHA MARROM - SEM PEÇAS	2	NÃO HÁ	R\$ 200,00	30 dias
LIMPEZA DE AR CONDICIONADO	2	NÃO HÁ	R\$ 200,00	30 dias
FORNECIMENTO DE CAÇAMBA	1	R\$ 450,00	R\$ 450,00	30 dias

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 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.

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há Horário De Atendimento: 24 horas.

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 350,00 para evento previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado) e R\$ 200,00 para evento emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, travamento da fechadura ou qualquer problema que impeça o acesso ou saída do usuário à residência) 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.

Eletricista

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.

Carência: Não há

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\$ 200,00 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.

Carência: Não há

Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 200,00 para evento previsto (Alagamento decorrido de eventos súbitos e fortuitos) e R\$ 200,00 para evento emergencial (Problemas Hidráulicos) 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:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Desentupimento, manutenção ou conserto de 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.).

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.

Carência: Não há

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\$ 200,00 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. Ele 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 antigos	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 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

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;
- Eventos emergenciais como Telhas quebradas por desgaste natural, goteiras antigas sem relação com eventos recentes, manutenção preventiva ou corretiva de telhado.

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

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

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.

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há Horário De Atendimento: 24 horas;

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 300,00 para evento previsto.

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

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há

Horário De Atendimento: 24 horas.

Limite: 01 intervenção durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 350,00 para evento previsto ou evento emergencial e caixa 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 serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente.

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 roter 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:

- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L;
- Limpeza em Caixa de Gordura mal conservada ou que apresente avarias prévias;
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados a caixa de gordura;

- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- Remoção ou transporte ou descarte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura com acesso subterrâneo complexo ou em locais inacessíveis;
- Limpeza de fossas sépticas, caixas de inspeção ou poços;
- 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;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, 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.

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 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.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente

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

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há

Horário De Atendimento: 24 horas.

Limite: 1 intervenção durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 350,00 para evento previsto ou evento emergencial.

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.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

Importante:

- j) A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo Solicitante, sendo que o limite é de ida e volta.
- k) 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.

l) Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Solicitante.

m) Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

n) Os bens nos locais locados para guarda dos móveis e/ou sob guarda de terceiros, serão de responsabilidade do Solicitante.

o) 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;

p) A mudança de móveis se dá de lugar dentro da própria casa: mão-de-obra para mudança;

q) 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;

r) 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.

Franquia: Sem franquia.

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

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 350,00 por acionamento / 1 acionamento por vigência limitado a 2 (dois) móveis e raio de 50 (cinquenta) quilômetros (ida e volta) e 7 dias para guarda.

Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica:

Ocorrendo a necessidade de a Assistência disponibilizará mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas.

Limitada a 02 (duas) unidades, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há **Horário De Atendimento:** 24 horas;

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

Importante:

- Não inclui fornecimento do aparelho (chuveiro ou torneira devem ser fornecidos pelo segurado);

- A estrutura deve estar em bom estado e compatível com o novo equipamento.
- Está incluso na cobertura a instalação e ajustes simples, como troca de fita veda-rosca ou reaperto de conexões.

Exclusões:

- Quebra de parede, azulejo ou obra civil;
- Instalações que exijam mudança de ponto elétrico ou hidráulico;
- Reparo de estrutura elétrica inadequada;
- Conversão de voltagem ou instalação de disjuntores;
- Instalação de aquecedores a gás, solar ou com sistema de pressurização.

Instalação de Ventilador de teto:

A Assistência disponibilizará um profissional para realizar a troca ou instalação de Ventilador de teto Novo,

já adquirido pelo segurado, em ponto já existente com estrutura compatível.

Limitado a Instalação ou troca de 02 (duas) unidades por intervenção

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);
- 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.

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.

Franquia: Sem franquia.

Carência: Não há

Horário De Atendimento: 24 horas.

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 200,00 por evento e 02 (duas) unidades por intervenção.

Linha Branca e Linha Marrom:

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

Eletrodomésticos elegíveis:

Linha Branca: Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, micro-ondas Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas; tanquinho, fogão e cooktop

Linha Marrom: Televisão (Convencional, LED, LCD), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e home Theater.

O atendimento é prestado mediante agendamento na central de atendimento.

Observações:

- Os eletrodomésticos 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.
- Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso empresarial e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a empresa coberta (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 específicas:

- 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, corredeiras, 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;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

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

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 200,00 por acionamento / 2 acionamentos por vigência

Limpeza de Ar Condicionado:

A assistência disponibiliza mão de obra necessária para limpeza de filtros, frontal, serpentina, turbina e bandeja do condensador, sem que seja necessária a remoção do aparelho. O serviço será realizado desde que a unidade seja interna (evaporador), instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura ou unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 04 (quatro) metros.

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 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. Este serviço não compreende partes eletrônicas, Higienização, Manutenção ou Conserto.

Exclusões específicas:

- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 (trinta e cinco) graus que ofereça risco de acidente.
- Locação de andaime.
- Aparelhos de ar-condicionado central.
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço.
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- Instalação ou reinstalação do aparelho.
- Higienização, Manutenção ou Conserto.
- 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).

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

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 200,00 por acionamento / 2 acionamentos por vigência

Dedetização e Desratização:

Envio de profissional para dedetização e/ou desratização para prevenção de pragas urbanas no imóvel utilizando o melhor método a ser aplicado conforme necessidade.

- Pragas cobertas:
- Aranhas;
- Baratas;
- Carrapatos;
- Caramujos;
- Escorpiões;
- Formigas;
- Grilos;
- Lacraias;

- Moscas e mosquitos;
- Vespas;
- Pulgas;
- Percevejos;
- Traças;
- Ratos.
- 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.

Exclusões:

- Morcegos, escorpiões, 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.
- 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;

Franquia: Sem franquia.

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

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 1.000,00 por acionamento / 1 acionamento por vigência

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.
- É obrigatório que o Solicitante ou algum responsável definido por ele esteja no local para receber a caçamba.
- 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, 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 Solicitante 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.

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 450,00 por acionamento / 1 acionamento por vigência

Período máximo: 03 (três) dias

Check-Up

A Assistência Especial enviará um profissional especializado para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção no imóvel segurado, podendo realizar, se tecnicamente possível, os seguintes serviços:

SERVIÇOS GERAIS: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e 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, Micro-ondas, kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades;

- **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; Limitada a 20 metros
- **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 cliente. A instalação será feita somente em portas de madeira. Limitada a 02 (duas) unidades.

- **LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA:** até 5.000 litros cada, limitada a 02 caixas d'água por residência, 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. 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 casas;
- **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 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. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;

Importante:

- Serviço disponível mediante agendamento prévio; A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente
- A prestação do serviço se restringe a mão de obra não estando contemplado qualquer tipo de material;
- Todos os itens deverão ser solicitados ao mesmo tempo, solicitações em momento distinto será considerado uma nova intervenção;

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 inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

Franquia: Sem franquia.

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

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Limite: 2 intervenções durante a vigência da apólice com limite monetário de R\$ 200,00 para evento emergencial, limitado a escolha de 2 itens por intervenção.

ASSISTÊNCIA HELP DESK

Definições Assistência 24h

As definições abaixo descritas, descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites contratados.

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

Âmbito territorial: Extensão para todo território brasileiro.

Assistência: É o conjunto de serviços que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo às condições contratadas.

Cadastro: É o conjunto de informações relativas a empresa que terão direito a utilização dos serviços.

Cliente: é a pessoa física ou jurídica contratante.

Empresa: É o local de sede da empresa constante no cadastro.

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

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

d) Modalidade do evento;

e) Valor máximo de cada um dos serviços;

f) Número máximo de acionamento/ intervenção de um Serviço de Assistência por um mesmo Solicitante/ Empresa 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 modalidades.

Solicitante: É a pessoa física que possui relação com a empresa de cadastro e responsável pelo acionamento da Assistência.

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA	OBSERVAÇÃO
HELP DESK	2	R\$ 200,00	NÃO HÁ	Exclusivo para Celular, Tablet, Smartphone e Informatic

Horário De Atendimento: Agendamento prévio com atendimento em horário comercial de segunda à sexta, conforme disponibilidade local.

Intervenção: 2 intervenções durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$200,00 (duzentos reais).

Help Desk – 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 Solicitante.
- 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

Observações:

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, instruções para utilizar as principais funções;

Help Desk – 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 acordo com a necessidade cliente.

Observação:

Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e notebooks, com as configurações mínimas: processador Pentium IV, memória de 1GB e HD de 80GB; para aplicativos dos sistemas operacionais Windows (a partir da versão XP), Linux e IOS e para programas originais e homologados pelo fabricante;

Atendimento: Horário Comercial.

Limite: Ilimitado.

Help Desk – 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

Observações:

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares smartphones com sistema operacional Windows Mobile, Android, Symbian OS, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a

utilizar as principais funções;

Atendimento: Horário Comercial.

Limite: Ilimitado.

Help Desk – 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

Observações:

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto, para tablets com sistema operacional Android, Windows e IOS;

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.

Assistência Pet

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

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 àqueles destinados a competições e os silvestres.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Associados, que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela CONTRATANTE.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar, sob coordenação da Central de Assistência, todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Associados.

Evento: Lesão ou doença do animal doméstico e morte.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da quilometragem inicial ou máxima; do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Local de residência: é o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Associado, informado por este à CONTRATANTE que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Central de Assistência.

Usuário: Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

Serviços, limites e coberturas:

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA	OBSERVAÇÃO
consulta veterinária emergencial com medicação	1	1	R\$ 250,00	em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a assistência providenciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergencial, além dos exames e medicamentos necessários para o animal assistido, respeitando o limite de utilização contratado
consulta veterinária ambulatorial	1	1	R\$ 150,00	consultas veterinárias na rede credenciada da assistência, para atendimento preventivo e rotineiro ao seu animal de estimação
exames laboratoriais	1	1	R\$ 150,00	exames auxiliares de diagnósticos, solicitados após a consulta veterinária estão cobertos pela assistência desde que previamente agendados 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.
exames imagem pet	1	1	R\$ 150,00	exames de rotina, 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.

Consulta Veterinária Emergencial

Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providenciará, 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 Usuário ou outro responsável pelo animal no momento do atendimento. Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o 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 Usuário.

Evento: Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Consulta Veterinária eletiva / ambulatorial

O 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.

Evento: Rotina / ambulatorial

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais).

Exames de Imagem

Exames auxiliares de diagnósticos, solicitados após a consulta veterinária estão cobertos pela assistência desde que previamente agendados 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.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Evento: Agendamento

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais)

Exames Laboratoriais

Exames de rotina, 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.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Evento: Agendamento

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: 1 intervenção durante a vigência anual do contrato.

Limite de utilização: Limitado ao valor máximo de até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais)

Rede de Desconto

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser prestados pelo Prestador TEM SAÚDE, sendo solicitado através de acesso ao portal TEM, <https://www.temsaude.com/>, ou através do APP TEM SAÚDE DIGITAL disponível nas principais lojas de aplicativos.

Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO EMERGENCIAL	LIMITE POR DIA	OBSERVAÇÃO
desconto em medicamento	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
desconto em rede saude	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	

Rede de Desconto em Medicamento

Este serviço tem por objetivo conceder ao segurado desconto em medicamentos Programa TEM básico (a partir de 15% para medicamentos de marca tarjados e a partir 30% genéricos tarjados, em mais de 6.000 unidades conveniadas em todo o Brasil. O desconto é aplicado sobre o valor máximo de venda ao consumidor (vigente na ocasião).

O uso do benefício é pessoal sendo que alguns medicamentos necessitam de receita médica no momento da compra. O desconto não é cumulativo com eventuais promoções.

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: Ilimitado

Limite de utilização: Ilimitado

Rede de Desconto Saúde

Este serviço tem por objetivo conceder ao segurado desconto em atendimento saúde, através da Rede conveniadas TEM SAÚDE em todo território Nacional. O desconto é aplicado sobre o valor particular de cada local.

Através da Rede Desconto Saúde é possível obter abatimento em consultas médicas, exames laboratoriais, odontologia e terapias como Fisioterapia, Nutricionista, Psicólogos, etc.

A solicitação do atendimento deverá ser realizada com no mínimo 10 dias de antecedência.

Carência: há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

Intervenção: Ilimitado

Limite de utilização: Ilimitado

Assistência Alimentação - Desemprego

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

SERVIÇO	VALOR POR MÊS	QTD. DE RECARGAS / MÊS	CONDIÇÃO DO SERVIÇO / FRANQUIA
CARTÃO ALIMENTAÇÃO	R\$200,00	01	CARTÃO ALIMENTAÇÃO

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 crédito 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).