

Seguro Condomínio

Manual de Assistência 24 horas

Caro Segurado,

Nossa assistência 24 horas foi pensada e desenvolvida para atender suas necessidades e te apoiar nos momentos de imprevistos.

Abaixo mostraremos todos os serviços disponíveis que podem ser utilizados em caso de sinistro ou em caso de situações emergenciais.

Verifique em sua apólice, quais dos serviços apresentados, foram contratados, bem como os limites e regras para utilização.

Sumário

1. Glossário.....	4
2. O que é.....	5
3. Como acionar.....	5
4. Âmbito Geográfico.....	5
5. Prazos / vigência.....	5
6. Exclusões:.....	5
7. Perda de Direitos.....	6
8. Eventos cobertos.....	6
9. Descrição dos serviços.....	7

1. Glossário

Apólice: documento enviado pela Seguradora ao Segurado ou ao seu corretor a cada negócio contratado, contendo a especificação do objeto Segurado, coberturas, valores e período de vigência do seguro.

Condições Gerais: conjunto de cláusulas, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Evento: toda e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa e que tenha como origem um dano involuntário ao Segurado.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas selecionadas e/ou contratadas de acordo com os critérios de escolha da Assistência 24 horas, para prestação dos serviços em suas modalidades.

Segurado: o titular da apólice de seguro.

Sinistro: Ocorrência de evento passível de cobertura e indenização, desde que previsto no contrato de seguro.

Vigência do Seguro: Prazo de duração do contrato de seguro, indicado na apólice.

2. O que é

A assistência 24 horas é um benefício que oferece ao segurado, soluções rápidas para os incidentes do dia a dia. São serviços que podem minimizar consideravelmente as consequências de um sinistro ou de um evento imprevisto, proporcionando mais tranquilidade para o segurado.

3. Como acionar

Se precisar de algum dos nossos serviços, acione a Assistência 24 horas através do número: 0800 770 0341.

Tenha em mãos os dados necessários referentes à sua apólice para agilizarmos o atendimento, como: Nome do segurado, Número de apólice, Endereço da Residência e telefone para contato.

Descreva detalhadamente o seu problema para que nossa equipe providencie o serviço que melhor te atenderá.

4. Âmbito Geográfico

Os serviços de assistência abrangem todo o território brasileiro.

5. Prazos / vigência

O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice.

6. Exclusões:

a) Estão excluídos da prestação de serviços os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela Assistência, são objeto de assistência técnica especializada, tais como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;

b) Imóveis em construção, reconstrução e reforma;

- c) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário ou Beneficiário, sem prévio consentimento da Assistência 24hs, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- d) Imóveis utilizados parte como estabelecimentos comerciais, parte como residência, ou vice-versa, seja pelo Usuário ou por terceiros;
- e) Atos praticados por ação, omissão ou má-fé do Usuário e/ou Beneficiário;
- f) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- g) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- h) Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou de radioatividade;
- i) Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida por ordem de governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída; e
- j) Eventos decorrentes dos seguintes fenômenos da natureza, de caráter extraordinário: terremotos, erupções vulcânicas, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.

7. Perda de Direitos

O segurado perderá o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) Causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e
- b) Omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

8. Eventos cobertos

EVENTO PREVISTO: 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:

- A. INCÊNDIO, QUEDA DE RAIOS, EXPLOSÃO, FUMAÇA E QUEDA DE AERONAVE (BÁSICA)
- B. DANOS ELÉTRICOS
- C. VENDAVAL, FURACÃO, CICLONE, TORNADO E GRANIZO
- D. IMPACTO DE VEÍCULOS
- E. QUEBRA DE VIDROS, ESPELHOS, MÁRMORES E GRANITOS
- F. ROUBO OU FURTO DE BENS COM VESTÍGIOS

- G. PERDA OU PAGAMENTO DE ALUGUEL
- H. EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS
- I. DESMORONAMENTO
- J. ALAGAMENTO / INUNDAÇÃO
- K. TREMOR DE TERRA / TERREMOTO / MAREMOTO

EVENTO 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.

9. Descrição dos serviços

9.1 Chaveiro

Evento Emergencial:

Em caso de perda ou quebra da chave dentro da fechadura da porta principal de acesso ao condomínio, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um chaveiro para a realização dos reparos/abertura da porta e confecção de nova chave, se necessário.

Evento Previsto:

Em caso de roubo ou furto, ou arrombamento, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um chaveiro para a realização dos reparos/abertura da porta e confecção de nova chave, se necessário.

Limite de utilização:

Evento Emergencial: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 100,00 por intervenção;

Evento Previsto: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 200,00 por intervenção;

Número de acionamentos: até 2 intervenções ao ano.

A quantidade total de acionamentos não está relacionada ao tipo de evento e sim, ao serviço.

9.2 Encanador

Evento emergencial:

Em caso de vazamento interno possa causar alagamento no condomínio assistido, como vazamento de tubulações, sifões, rabichos, torneiras, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para sua reparação.

Evento Previsto:

Em caso de alagamento ou risco de alagamento em decorrência de eventos que independam do segurado, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para conter a provisoriamente a situação de risco.

Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

Limite de utilização:

Evento Emergencial: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 100,00 por intervenção;

Evento Previsto: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 200,00 por intervenção;

Número de acionamentos: até 2 intervenções ao ano.

A quantidade total de acionamentos não está relacionada ao tipo de evento e sim, ao serviço.

9.3 Eletricista**Evento Emergencial:**

Em caso de tomadas queimadas, interruptores defeituosos e outros problemas emergenciais, que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão do condomínio, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para a reparação necessária.

Evento Previsto:

Em caso de falta de energia elétrica no condomínio assistido devido a uma falha ou avaria nas suas instalações elétricas em decorrência de curto-circuito ou problemas na rede de baixa tensão, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para a reparação necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir.

Incluem-se neste serviço, os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

Limite de utilização:

Evento Emergencial: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 100,00 por intervenção;

Evento Previsto: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 200,00 por intervenção;

Número de acionamentos: até 2 intervenções ao ano.

A quantidade total de acionamentos não está relacionada ao tipo de evento e sim, ao serviço.

Exclusões:

Reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como a reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de

aparelhos que funcionem por corrente elétrica, além de peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

9.4 Vidraceiro

Evento Previsto:

Em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas, enviaremos um profissional qualificado para conter a situação, com a colocação de tapume ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

Incluem-se neste serviço, os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

Limite de utilização:

Evento Previsto: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 100,00 por intervenção; até 2 intervenções ao ano.

Exclusões:

- a) Vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- b) Substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência;
- c) Materiais, peças e acessórios;
- d) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;

9.5 Limpeza de condomínio

Evento Previsto:

Em caso de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, se houver a necessidade do envio de profissionais de limpeza ao condomínio assistido, a Assistência 24hs se responsabilizará pelas despesas daí advindas.

Limite de utilização: R\$ 300,00/evento, até 02 intervenções por ano.

9.6 Vigilância

Evento previsto:

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, o condomínio assistido ficar vulnerável, com danos às fechaduras, janelas, portas ou qualquer outro ponto de acesso ao imóvel, a Assistência 24hs providenciará a sua vigilância.

Limite de utilização: R\$ 300,00/evento, até 02 intervenções por ano.

9.7 Remoção Inter Hospitalar

Evento Previsto:

Se, em decorrência de sinistro resultarem feridos em que, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, seja verificada pela equipe médica responsável a necessidade de remoção para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24hs a providenciará pelo meio de transporte mais adequado para a situação.

Limite de utilização: Até R\$ 3.000,00, 1 intervenção por ano.

9.8 Mudança e Guarda Móveis

Evento Previsto:

Quando for verificada a impossibilidade de permanência dos móveis pertencentes às áreas comuns do condomínio, em consequência de sinistro devidamente coberto pelas Condições Gerais e, existindo a necessidade de reparos ou reformas no imóvel, que exijam a retirada temporária destes móveis, a Assistência 24hs se encarregará do frete da mudança até a o local provisório indicado pelo segurado.

Limite de utilização: R\$ 300,00/serviço, durante 30 dias, até 2 intervenções por ano.

9.9 Fixação de Antenas

Evento Emergencial:

Caso seja verificado o risco de queda de antena pertencente ao condomínio assistido, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para fixação ou retirada da antena.

Limite de utilização: R\$ 300,00/evento, até 1 intervenção por ano.

9.10 Zelador Substituto

Evento Previsto:

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pelas Condições Gerais, o zelador ou faxineiro sofra danos que o impossibilite de realizar suas atividades no condomínio, a Assistência 24hs providenciará um funcionário substituto provisoriamente.

Limite de utilização: Até R\$50,00/dia – máximo de 7 dias – 2 intervenções/ano.

9.11 Cobertura Provisória de Telhados

Evento Previsto:

A Assistência 24hs adotará as providências necessárias para cobertura provisória do condomínio assistido, com lona ou plástico, a fim de proteger o seu interior.

Limite de utilização: R\$ 500,00/evento, até 2 intervenções por ano.

9.12 Informação E Indicação De Profissional

Indicação de chaveiro, encanador, eletricista, pedreiro, vidraceiro, marceneiro, carpinteiro, serralheiro, pintor, técnico para localização de vazamento, técnico de eletrodomésticos e eletrotécnicos, técnicos de informática, jardineiro, gesseiro, faxineira, vigilância, lavanderia, baby sitter, empresas de sistema de segurança e monitoramento e dedetizadoras e telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.

Limite de Utilização: Sem limite.

9.13 Transmissão de Mensagens Urgentes

Evento Previsto:

Quando solicitado pelo segurado, a Assistência 24hs se encarregará da transmissão de mensagens urgentes aos familiares e responsáveis, relacionadas ao sinistro, desde que dentro do território nacional.

Limite de utilização: Sem limite.

9.14 Serviços De Conveniência

Instalação de Chave Tetra, Reparo Central Telefônica e Interfone, Reparo em Bomba D'água.

Limite de utilização: R\$400,00 por vigência.

9.15 Porteiro Substituto

Evento previsto:

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pelas Condições Gerais, o porteiro sofrer danos que o impossibilite de realizar suas atividades no condomínio, a Assistência 24hs providenciará um funcionário substituto provisoriamente.

Limite de utilização: Até R\$50,00/dia – máximo de 7 dias- 2 intervenções por ano.