

Manual de Assistência Residencial

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:.....	4
3. Como acionar:.....	4
4. Âmbito geográfico:.....	5
5. Prazos / Vigências.....	5
6. Exclusões:.....	5
7. Perda de Direitos:.....	6
8. Eventos cobertos:.....	6
9. PLANOS DE SERVIÇOS:.....	7
10. Quadro Comparativo de Serviços.....	8
11. Descrição dos Serviços:.....	9

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

Beneficiário: além do Segurado, o cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º grau do Segurado, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.
Residência Assistida: aquela designada na Apólice do Seguro Residência, localizada em Território brasileiro.

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 Residencial.

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 / Vigências

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. Planos de Serviços:

Plano Essencial: Serviços disponíveis para situações de evento previsto, ou seja, atreladas a sinistro:

1. Chaveiro
2. Eletricista
3. Encanador

Plano Ampliado: Serviços disponíveis para situações de evento previsto e emergenciais (que independam da ocorrência de sinistros). Este plano contempla os serviços do plano essencial e mais 38 serviços.

Plano Completo: Um pacote de serviços muito mais abrangente, pois possui, além de todos os serviços do plano ampliado, os seguintes serviços:

1. Serviços PET II
2. Check up Completo
3. Help Desk com Visita

10. Quadro Comparativo de Serviços

Assistência Residencial			
Serviços	Plano Essencial	Plano Ampliado	Plano Completo
Chaveiro	x	x	x
Eletricista	x	x	x
Hidráulica	x	x	x
Chuveiros e Torneiras Elétricas (não-blindados)		x	x
Encanador		x	x
Desentupimento		x	x
Mão de obra para conserto de eletrodomésticos (Linhas Branca e Marrom)		x	x
Manutenção do Imóvel		x	x
Consultoria Orçamentária		x	x
Limpeza de Residência		x	x
Hospedagem Alternativa		x	x
Transporte Escolar		x	x
Despesas com Restaurante e Lavanderia		x	x
Mudança e Guarda-Móveis		x	x
Guarda do Domicílio		x	x
Chaveiro - Sinistro		x	x
Regresso Antecipado		x	x
Recuperação do Veículo		x	x
Remoção Inter Hospitalar		x	x
Locação de Eletrodomésticos		x	x
Baby-Sitter		x	x
Faxineira Provisória		x	x
Guarda de Animais de Estimação		x	x
Cobertura Provisória de Telhados		x	x
Transmissão de Mensagens Urgentes		x	x
Mão de Obra para Contenção Emergencial - Sinistro		x	x

11. Descrição dos Serviços:

11.1 Chaveiro

Evento Emergencial:

Em caso de perda ou quebra da chave dentro da fechadura da porta principal de acesso ao imóvel, 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 da residência 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:

As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 80,00 por ocorrência e a 02 intervenções por ano, no plano essencial e, R\$ 80,00 por ocorrência e a 04 intervenções por ano, no plano ampliado.

Exclusões:

Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, janelas internas da Residência Assistida, assim como peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

11.2 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 da residência, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para a reparação necessária.

Evento Previsto:

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida 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:

As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 150,00 por ocorrência e a 02 intervenções por ano no plano essencial e, R\$ 100,00/evento, até 4 eventos por vigência no plano ampliado.

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.

11.3 Hidráulica:

Evento Emergencial:

Em caso de vazamento interno possa causar alagamento na Residência Assistida, 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: As despesas com reparos estão limitadas a R\$ 150,00 por ocorrência e a 02 intervenções por ano no plano essencial e, R\$ 150,00/evento, até 04 intervenções por ano no plano ampliado.

Exclusões:

Peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

11.4 Limpeza da Residência:

Evento Previsto:

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

Limite de utilização: R\$ 250,00/evento, até 02 intervenções por ano.

11.5 Hospedagem Alternativa:

Evento Previsto:

Quando for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel em consequência de sinistro coberto pela Condições Gerais, será providenciada pela Assistência 24hs a reserva e pagamento de diárias de hotel para acomodação do Usuário e seus beneficiários.

A escolha do hotel será feita pela Assistência 24hs, devendo localizar-se o mais próximo possível da Residência Assistida.

Limite de utilização: R\$ 100,00/diária, até 4 diárias, total de até R\$ 400,00.

Exclusões:

Despesas de locomoção e respectivo retorno à residência não estarão cobertas.

11.6 Transporte Escolar

Evento Previsto:

Em complemento ao serviço descrito no subitem HOSPEDAGEM ALTERNATIVA, a Assistência 24hs arcará com as despesas de transporte dos filhos do segurado, menores de 14 anos, no trajeto compreendido entre o hotel/escola/hotel, pelo período que a família estiver hospedada.

Limite de utilização: R\$ 200,00 durante a hospedagem, até 2 intervenções por ano.

Exclusões:

Escola que não esteja no mesmo município da residência assistida.

11.7 Despesas com Restaurante e Lavanderia

Evento Previsto: Em caso de inutilização da cozinha ou da área de serviço da Residência Assistida, em consequência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, a Assistência 24hs reembolsará ao beneficiário as despesas tidas com restaurantes e lavanderias.

Limite de utilização: R\$ 400,00, mediante comprovação das despesas.

11.8 Mudança e Guarda-Móveis

Evento Previsto: Quando for verificada a impossibilidade de habitação da Residência Assistida em consequência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais e, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, a Assistência 24hs se encarregará do frete da mudança até a nova moradia provisória, e ainda da guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos ou que não possam permanecer no local do risco.

Limite de utilização: R\$ 600,00/serviço, durante 30 dias, até 2 intervenções por ano.

11.9 Guarda do Domicílio

Evento Previsto: Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, a Residência Assistida 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: Até 3 dias de vigilante, limitado até R\$150,00/dia, até 2 intervenções por ano.

11.10 Regresso Antecipado

Evento Previsto: Se o segurado se encontrar em viagem e, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, for necessário seu regresso à Residência Assistida, a Assistência 24hs colocará à sua disposição uma passagem aérea para o seu retorno ao local do evento. Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do segurado for superior a 300 km da Residência, ou se o trajeto rodoviário tiver duração superior a 5 horas.

Limite de utilização: 1 passagem aérea classe econômica, só ida, até o total de R\$ 500,00.

11.11 Recuperação do Veículo

Evento Previsto: Em complementação ao serviço descrito no subitem REGRESSO ANTECIPADO, a Assistência 24hs providenciará o retorno do segurado ao local onde deixou o veículo para recuperá-lo, pelo meio que julgar mais adequado.

Limite de utilização: 1 passagem aérea classe econômica, só ida, até o total de R\$ 500,00.

11.12 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 do segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24hs providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação.

Limite de utilização: Até R\$ 1.500,00, 1 intervenção por ano.

11.13 Locação de Eletrodomésticos

Evento Previsto: Se forem danificados quaisquer dos eletrodomésticos relacionados a seguir, cuja falta afete a rotina cotidiana da família, a Assistência 24hs se responsabilizará pela locação dos aparelhos necessários para sua substituição: Fogões; Refrigeradores; Freezers; Máquinas de lavar roupas; Máquinas de secar roupas; Lava-louças; Forno de micro-ondas.

Limite de utilização: R\$ 60,00/dia, até 4 dias, até 2 intervenções por ano.

11.14 Baby-Sitter

Evento Previsto: Se o segurado ou beneficiário sofrer danos físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 1 dia, e não houver nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta de seus filhos menores de 14 anos, a Assistência 24hs providenciará a contratação de uma *baby-sitter*, em caráter provisório, que o possa substituir. A responsabilidade da Assistência 24hs limita-se à contratação da babá até que alguém de confiança do segurado seja localizado para tomar conta das crianças.

Limite de utilização: R\$ 100,00/dia, até 3 dias, até 2 intervenções por ano.

11.15 Faxineira Provisória

Evento Previsto: Se, em consequência de sinistro ocorrido na Residência Assistida, a pessoa responsável pelos afazeres domésticos da residência (dona-de-casa) sofrer danos físicos de natureza grave, e tiver que permanecer hospitalizada por período superior a 3 dias, a Assistência 24hs providenciará a contratação de uma faxineira, provisoriamente, para substituí-la. A responsabilidade da Assistência 24hs restringe-se aos custos de contratação da faxineira.

Âmbito territorial: São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Brasília (DF) e Recife (PE).

Limite de utilização: R\$ 200,00, até 2 intervenções por ano.

11.16 Guarda de Animais de Estimação

Evento Previsto: Se, em consequência de sinistro ocorrido na Residência Assistida for necessária a desocupação do imóvel e não houver nenhum adulto ou familiar do segurado que possa tomar conta dos seus animais domésticos, a Assistência 24hs providenciará a sua guarda, em local apropriado para esta finalidade. A responsabilidade da Assistência 24hs limita-se aos custos com a guarda dos animais.

Limite de utilização: R\$ 30,00/dia, por animal, até 3 dias e 4 animais, até 2 intervenções por ano.

Exclusões:

Quaisquer outros gastos, que não sejam com estadia do animal, tais como veterinário, tosa, banho etc.

11.17 Cobertura Provisória de Telhados

Evento Previsto: A Assistência 24hs adotará as providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida com lona ou plástico, a fim de proteger o seu interior.

Limite de utilização: R\$ 350,00/evento, até 2 intervenções por ano.

11.18 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.

11.19 Mão de Obra para Contenção Emergencial

Evento Previsto: Assistência 24hs providenciará o envio e arcará com o custo da mão de obra de profissionais capacitados para diagnosticar o problema e a execução da contenção emergencial do evento, assim como um orçamento para recuperação de danos causados, nas seguintes especialidades: encanador, eletricitista, pedreiro, vidraceiro, marceneiro, serralheiro e pintor de paredes. Para os serviços de encanador e eletricitista, estão incluídos também os materiais necessários e indispensáveis à execução do serviço.

Limite de utilização: R\$150,00/evento, até 4 intervenções por ano.

Exclusões:

Peças e/ou produtos da Residência Assistida eventualmente danificadas no evento.

11.20 Chuveiros e Torneiras Elétricas (não-blindados)

Evento Emergencial: A Assistência 24hs providenciará reparos aos dispositivos elétricos aparentes, decorrentes de problemas funcionais, ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão da residência: disjuntores e fusíveis danificados, interruptores defeituosos, chaves facas danificadas, tomadas queimadas, resistências de chuveiros e/ou torneiras elétricas (não blindados) que necessitam de troca, ou fiação danificada dos referidos equipamentos.

Evento Previsto: Em caso de danos elétricos ocasionados por distúrbios na rede elétrica do imóvel Assistido, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para a reparação de chuveiros e/ou torneiras elétricas. Incluem-se neste serviço os custos de materiais básicos necessários e indispensáveis para sua execução.

Limite de utilização: R\$ 130,00/evento até 2 intervenções por ano.

Exclusões:

- a) Peças adicionais ou materiais que excedam ao referido valor;
- b) danos elétricos ocasionados por queda de raio.

11.21 Desentupimento

Evento Emergencial: Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações que possa causar danos às instalações hidráulicas, a Assistência 24hs se encarregará do envio de profissionais para efetuar o serviço de desentupimento, incluídos os serviços relativos a esgotos e caixas de gordura.

Evento Previsto: Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações, onde haja danos às instalações hidráulicas, a Assistência 24hs se encarregará do envio de profissionais para efetuar o serviço de desentupimento, incluídos os serviços relativos a esgotos e caixas de gordura.

Limite de utilização: R\$ 200,00/evento, até 4 intervenções por ano.

Exclusões: Quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

11.22 Linha Branca e Marrom

Evento Emergencial ou previsto: Em caso de quebra de quaisquer dos eletrodomésticos especificados a seguir que guarnecem a Residência Assistida, a Assistência 24hs se encarregará do envio de profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para a realização dos consertos que se façam necessários. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais necessários, mão de obra e peças.

Os serviços serão prestados em horário comercial (respeitada a disponibilidade dos prestadores) para os seguintes tipos de eletrodomésticos:

Linha Branca:

Fogões; Refrigeradores; Freezers; Máquinas de lavar roupas; Máquinas de secar roupas; Lava-louças; Forno de micro-ondas; Tanquinho; Centrífuga de Roupas; Depurador de Ar; Exaustor de Ar; Frigobar

Linha marrom:

Ventilador de Teto; Televisão; Videocassete; Aparelho de Som; DVD; Aparelho de Telefone.

Ar-Condicionado:

Todos os tipos.

Limite de utilização: R\$ 250,00 por evento, para até 2 intervenções por ano.

Âmbito territorial: Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes. Para as localidades com menor número de habitantes, o segurado terá direito ao serviço através de reembolso, desde que obtenha prévia autorização da Assistência 24hs para a execução dos reparos.

Exclusões:

- a) Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item;
- b) Estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;

- c) Este serviço não será prestado para produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- d) Estão excluídos os serviços para reparos de danos causados por transportes interno ou externo;
- e) Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

11.23 Manutenção do Imóvel

Será providenciado o envio de profissionais para elaboração de orçamento e execução dos serviços das seguintes especialidades:

Pedreiro, vidraceiro, marceneiro, serralheiro, pintor de paredes, eletricista, encanador/desentupimento e chaveiro.

A responsabilidade pela aprovação do orçamento e pagamento integral dos serviços executados é exclusivamente do segurado, assim como pela aquisição dos materiais e peças necessários à sua execução.

Os serviços serão prestados em horário comercial, respeitada a disponibilidade dos prestadores.

Os serviços prestados terão garantias por um período de 90 dias após o término de sua execução.

Limite de utilização: Sem limites.

11.24 Consultoria Orçamentária

Informação sobre custos aproximados de material e mão de obra para execução de serviços básicos no imóvel, tais como pedreiro, marceneiro, vidraceiro, pintor.

Limite de utilização: Sem limites.