

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento previsto ou problema emergencial.

Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo:

PADRÃO DE SERVIÇO

Simplificado

DEFINIÇÕES

Evento Previsto: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- a)** Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
- b)** Incêndio, Raio ou Explosão.
- c)** Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
- d)** Desmoronamento.
- e)** Vendaval, Granizo ou Fumaça.
- f)** Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
- g)** Impacto de Veículos.
- h)** 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:

- a) Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- b) 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.
- c) Problemas Elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Quebra de Vidro: É um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do Segurado, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável. Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da Prestadora será tirar o Segurado da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

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

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá **contatar a Central de Atendimento (0800 770 9330)**, comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

VIGÊNCIA

A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

ABRANGÊNCIA

Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

ESTE PLANO INCLUI

Chaveiro: Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora 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. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. **Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).**

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Mão de Obra Hidráulica: Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. 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 Segurado.

Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Exclusões:

Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; 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.)

Mão de Obra Elétrica: Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Exclusões:

Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, 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.

SEM COBERTURA

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- o Residências no exterior;
- o Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
- o Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- o Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- o Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- o Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- o Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- o Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- o Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;

- Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro 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;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

FORMA DE UTILIZAÇÃO

Todos os serviços de assistência deverão ser através de acionamento gratuito pela **Central de Atendimento - 24 horas**, telefone: **0800 770 9330**