

## CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### ALFA RESIDENCIAL

PROCESSO SUSEP 15414.631043/2019-65

Versão 1.1.23 – 1 de Junho de 2023



## OUVIDORIA

É um canal independente de comunicação, criado para auxiliar os clientes na solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, podendo ser usado depois de esgotados os canais regulares de atendimento, tais como SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos na divergência em questão.

### OBJETIVOS DA OUVIDORIA

As empresas Alfa Seguros S.A. – CNPJ 02.713.529/0001-88 – Código SUSEP 0646-7 e Alfa Previdência e Vida S.A. – CNPJ 02.713.530/0001-02 – Código SUSEP 0289-5 instituíram a figura do Ouvidor com os seguintes objetivos:

- Receber os recursos dos clientes;
- Informar sobre o encaminhamento e andamento dado à sua solicitação;
- Apreciar e resolver os eventuais conflitos de interesse que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada, protegendo seus direitos e garantindo a equidade de suas relações com nossas empresas;
- Conhecer as opiniões, os anseios, insatisfações e elogios dos clientes.

### QUEM PODE RECORRER

Os segurados, beneficiários, terceiros, corretores em nome de clientes, estipulantes e representantes legais que discordem de decisões tomadas pelas nossas empresas em questões derivadas dos respectivos contratos de seguros, ou que já tenham decorrido 30 (trinta) dias do pedido formulado.

Para maior agilidade do processo o pedido de análise, com a documentação respectiva, poderá ser enviado pelo corretor de seguros ao Ouvidor.

### O QUE PRECEDE

- 1º) Os canais regulares de atendimento (SAC – Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos, devem ter analisado o pedido antes de o recurso ser apresentado à Ouvidoria.
- 2º) Somente serão analisados os casos cujas reclamações não tenham sido objeto de ação judicial ou tenham recorrido aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

## COMO RECORRER

O recurso é gratuito, deve ser formulado por escrito e encaminhado a:

OUVIDORIA – Alfa Seguros

Alameda Santos, nº 466 – 7º andar CEP: 01418-000 - São Paulo – SP

E-mail: [ouvidoria@alfaseg.com.br](mailto:ouvidoria@alfaseg.com.br)

Telefone: 0800 774 2352

Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5140

Após acusar o recebimento dos recursos, o Ouvidor analisará cada caso tendo o prazo de até 15 (quinze) dias para sua resolução.

## MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO

As decisões do Ouvidor serão acatadas pelas Empresas, obedecidos os termos do Regulamento da Ouvidoria.

Permanece inalterado o direito do cliente de recorrer ao judiciário, a qualquer momento, ou caso não aceite a decisão do Ouvidor, obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

## QUEM É O OUVIDOR

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

Conhecimento: Profundo domínio das questões sobre seguros e referencial para o mercado.

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

Moral: A reputação é credencial de equilíbrio, justiça e ética.

## A FUNÇÃO DO OUVIDOR

Proteger os direitos dos Segurados e demais clientes, zelando pela equidade de suas relações com as empresas.

## CONHEÇA O REGULAMENTO

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:

[www.alfaseguradora.com.br](http://www.alfaseguradora.com.br)

## ALFA RESIDENCIAL

## CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PROCESSO SUSEP 15414.631043/2019-65

1. CENTRAL DE ATENDIMENTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS	3
4. PLANOS	4
5. SERVIÇOS OFERECIDOS	5
5.1. CHAVEIRO	5
5.2. ENCANADOR	5
5.3. DESENTUPIMENTO	7
5.4. ELETRICISTA	7
5.5. RETORNO ANTECIPADO	8
5.6. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO	8
5.7. SERVIÇOS DE LIMPEZA	9
5.8. SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA/SEGURANÇA	9
5.9. HELP DESK	10
5.10. CONSERTO DE LINHA BRANCA	11
5.11. GUARDA-MÓVEIS/MUDANÇA	12
5.12. SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS	13
5.13. RETIRADA DE ENTULHO (CAÇAMBA)	13
5.14. OBRAS CIVIS (SOMENTE MÃO-DE-OBRA)	14
5.15. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS	14
5.16. SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO	15
5.17. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA	16
5.18. CONSERTO DE AR CONDICIONADO	16
5.19. CHECK-UP LAR	17
5.20. CONSERTO DE LINHA MARROM (ELETRÔNICOS)	19

## 1. CENTRAL DE ATENDIMENTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS

---

Central de Atendimento 24 horas no Brasil: 0800 888 2532

Central de Atendimento Assistência 24 Horas no Exterior: 55 11 4133 9056

## 2. DEFINIÇÕES

---

Para fins do Serviço de Assistência 24 Horas, entende-se por:

**Assistência:** Serviço prestado através da Tempo Assist constando explicitamente da apólice de seguro emitida pela Alfa Seguros, o plano pelo qual o Segurado optou.

**Imóvel/Residência:** É a propriedade residencial declarada pelo Segurado, excluídas, em qualquer hipótese, propriedades destinadas a fins comerciais.

**Evento Emergencial:** É todo e qualquer evento imprevisto e/ou involuntário que possa causar danos ao imóvel assistido. A assistência 24 horas prestará os serviços com base nas coberturas contratuais elegíveis a cada plano contratado, de forma emergencial e não definitiva, com o objetivo de minimizar possíveis danos ao imóvel e/ou pessoas que nele habitam.

**Evento previsto/coberto não vinculado a Sinistro:** É todo e qualquer evento que aconteça no imóvel assistido que o deixe vulnerável, incluindo bens e pessoas.

**Forma de Prestação dos Serviços:** Os serviços de Assistência serão prestados pela Tempo Assist e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Tempo Assist não será considerada inadimplente, por falhas na prestação dos serviços ocasionados por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como, exemplificativa, mas não exclusivamente, greves, manifestações populares, motins, estado de calamidade pública, enchentes e catástrofes naturais.

A Ikê Assistência não será considerada inadimplente, por falhas na prestação dos serviços ocasionados por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como, exemplificativa, mas não exclusivamente, greves, manifestações populares, motins, estado de calamidade pública, enchentes e catástrofes naturais.

As responsabilidades financeiras da Ikê Assistência pelos serviços serão quitadas, por meio de pagamentos, direto aos prestadores. Nos casos excepcionais quando por motivo emergencial do Segurado ou pela natureza do serviço, sempre mediante autorização expressa da Ikê Assistência no momento do sinistro, o seja realizado o serviço de forma particular, a Ikê Assistência o orientará sobre o procedimento a ser realizado.

## 3. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS

---

Para fins do serviço de Assistência 24 Horas, estão excluídos:

- a) Serviços providenciados pelo próprio segurado sem autorização prévia da assistência, os quais não serão ressarcidos;
- b) Imóveis, utilizados para fins comerciais, seja pelo usuário ou por terceiros;
- c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo usuário ou representante legal;
- d) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da assistência residencial ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- e) Eventos garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural
- f) Serviços impedidos de serem realizados pelas seguintes situações:
- g) Enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo com consequentes interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso.

- h) A assistência não se responsabiliza por ataques indevidos, a terceiros, dos animais assistidos, nem pelas despesas para o pronto atendimento destes terceiros em estabelecimentos que os estiverem atendendo.

#### 4. PLANOS

Serviços	Plano I	Plano II	Plano III	Plano IV	Plano V
	Somente Mão de Obra				Mão de Obra e Substituição de Peças/Materiais
Chaveiro	✓	✓	✓	✓	✓
Eletricista	✓	✓	✓	✓	✓
Encanador	✓	✓	✓	✓	✓
Desentupimento	✓	✓	✓	✓	✓
Retorno Antecipado	✗	✓	✓	✓	✓
Recuperação de Veículo	✗	✓	✓	✓	✓
Serviços de Limpeza	✗	✓	✓	✓	✓
Serviços de Segurança	✗	✓	✓	✓	✓
Help Desk	✗	✓	✓	✓	✓
Conserto de eletrodomésticos (Linha Branca)	✗	✗	✓	✓	✓
Guarda de Móveis / Mudança	✗	✗	✓	✓	✓
Serviços Domésticos Provisórios	✗	✗	✓	✓	✓
Retirada de entulho (Caçamba)	✗	✗	✗	✓	✓
Obras Civas (emergencial ou sinistro)	✗	✗	✗	✓	✓
Reparo Temporário de Telhado	✗	✗	✗	✓	✓
Substituição de telhas	✗	✗	✗	✓	✓
Mão de Obra Especializada	✗	✗	✗	✓	✓
Conserto de Ar Condicionado	✗	✗	✗	✓	✓* (Somente mão de obra)
Check-Up Residencial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão de instalação elétrica;</li> <li>• Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores;</li> <li>• Fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto, trilho de cortinas, varão;</li> <li>• Verificação de possíveis vazamentos;</li> <li>• Instalação de olho mágico;</li> </ul>	✗	✗	✗	✓	✓

- |   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lubrificação de fechaduras e dobradiças;</li> <li>• Limpeza de caixas d'água (exclusivo para casas);</li> <li>• Troca de vidros (apenas mão de obra).</li> </ul> |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|

**\*Somente mão de obra, peças não estão amparadas neste serviço.**

## 5. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços prestados em decorrência de situações emergenciais e imprevisíveis:

### 5.1. CHAVEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o imóvel (porta(s) e/ ou portões de entrada ou saída), a Assistência Residencial providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a Assistência Residencial também arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas (miolo simples) necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Em caso de custos excedentes, estes serão de responsabilidade do usuário.

**Evento: Arrombamento, roubo ou furto. Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves.**

PLANO	LIMITES
<b>IMOB</b>	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>I</b>	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>II</b>	
<b>III</b>	
<b>IV</b>	
<b>V</b>	R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por vigência.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA, ELETRÔNICA E/OU BLINDADAS, CADEADOS E OUTROS DISPOSITIVOS DO GENERO, OU CONFEÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO TETRA OU PONTO.**
- O SERVIÇO NÃO CONTEMPLA ABERTURAS DE PORTAS INTERNAS DA RESIDÊNCIA, ARMÁRIOS, ENTRE OUTROS.**

**IMPORTANTE: EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL OU PEÇAS, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.**

### 5.2. ENCANADOR

Se, em consequência de evento Emergencial (atendimento imediato) ou Não-Emergencial (atendimento por agendamento), ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a Assistência Residencial providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra

e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

As peças básicas contempladas para a realização deste serviço são: anel de borracha (40mm ou 50mm); bóia cfp comum  $\frac{3}{4}$ ; Cano marrom (25 mm x 1m ou 25 mm x 6m); Chuveiro simples; Cotovelo azul 25mm x 1/2"; Cotovelo marrom 25mm x 90; Garrapeta (comum 1"; comum abs. 1/2"; comum abs. 3/4"); Luva azul 25mm x 1/2"; Luva marrom 25mm; Niple rosca branco (1/2" ou 3/4"); Plug rosca branco (1/2" ou 3/4"); Sifão pvc extensivo branco comum; Tee marrom 25mm; Torneira simples; Veda Rosca 18mm x 25m.

**Em caso de custos excedentes, estes serão de responsabilidade do usuário.**

**Evento: Alagamento. 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, ralos, vasos sanitários e tanques.**

**Obs.: em caso de pontos identificados onde for necessária a quebra o tamanho máximo autorizado é de 30x30.**

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	
III	
IV	
V	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por vigência.

#### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- QUEBRAS DE PONTOS NÃO IDENTIFICADAS, APÓS ANÁLISE TÉCNICA PELO PROFISSIONAL ENCAMINHADO PELA ASSISTÊNCIA 24 HORAS;
- VAZAMENTOS EM CALHAS, POR NÃO SE TRATAR DE TUBULAÇÃO;
- OS SERVIÇOS DE CAÇA VAZAMENTOS, PARA OS VAZAMENTOS DE ORIGEM NÃO APARENTE, NO QUAL SEJA NECESSÁRIA A UTILIZAÇÃO DE APARELHOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;
- REPAROS DEFINITIVOS, SERVIÇOS DE ALVENARIA OU DESOBSTRUÇÃO;
- LIMPEZA/ESGOTAMENTO DE CAIXAS DE GORDURA E DE ESGOTO OU CAIXAS DE INSPEÇÃO.
- SUBSTITUIÇÃO DE CAIXA D'ÁGUA;
- ESTÃO EXCLUÍDOS OS ENTUPIENTOS EM TUBULAÇÕES PROVENIENTES DE CAIXA DE INSPEÇÃO DE GORDURA E ESGOTO DO IMÓVEL, VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES DE COBRE, FERRO, CERÂMICA E DE GÁS NOS IMÓVEIS ASSISTIDOS, BEM COMO OS VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES, RELACIONADAS À INSTALAÇÃO DE PISCINAS E/OU HIDROMASSAGENS, BANHEIRAS E OFURÔS.

**IMPORTANTE: EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, EXCETO AS MENCIONADAS ANTERIORMENTE, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.**

### 5.3. DESENTUPIMENTO

Serviço complementar ao encanador, ocorrendo entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) e encanamentos do imóvel, a Assistência enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema.

#### Eventos: Problema Emergencial

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	
III	
IV	
V	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por vigência.

#### IMPORTANTE:

- ESTÁ EXCLUÍDA DESSE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER.**
- A RESPONSABILIDADE PELA LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA E DE CAIXA DE INSPEÇÃO É DO SEGURADO;**
- ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO AS LIMPEZAS DE CALHAS E COIFAS E DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE AGUA LIMPA (PLUVIAL / POTÁVEL).**

### 5.4. ELETRICISTA

Se, em consequência de evento Emergencial (atendimento imediato) ou Não-Emergencial (atendimento por agendamento), por consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 destas Condições Gerais, a Assistência Residencial providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

As peças básicas contempladas para a realização deste serviço são: Cabinho 2,50mm branco 750V CL4; Cabinho 4,00mm branco 750V CL4; Cabinho 6,00mm branco 750V CL4; Disjuntor ul unipolar 20A; Disjuntor ul unipolar 30<sup>a</sup>; Disjuntor ul unipolar 40A; Disjuntor ul unipolar 50A; Fusível cartucho 30A x 250V ret; Fusível cartucho 60A x 250V ret; Fusível rolha 30<sup>a</sup>; Resistência corona 220V Duchinha forte; Resistência Corona 220V Gorducha 4 temp; Resistência Lor 220V 3056-A Bella/Fashio; Resistência Lor 220V Max 5500W 055-A.

Em caso de custos excedentes, estes serão de responsabilidade do usuário.

Eventos: Raio, dano elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia. Problemas elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chavesfacas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados).

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.



I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	
III	
IV	
V	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por vigência.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

- a) **PROBLEMAS ORIUNDOS DE FALTA DE MANUTENÇÃO DA RESIDÊNCIA, ANTERIORES A CONTRATAÇÃO DO SEGURO;**  
b) **PASSAGEM DE FIAÇÃO;**

**IMPORTANTE: EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, EXCETO AS MENCIONADAS ANTERIORMENTE, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.**

**5.5. RETORNO ANTECIPADO**

Na ocorrência de sinistro coberto pela apólice no imóvel assistido, nesse caso questionar ao cliente se houve sinistro no imóvel e se foi coberto pela apólice, enquanto o Segurado encontrar-se em território nacional e a mais de 300 Km (trezentos quilômetros) de seu município de residência, e não puder retornar pelos meios originalmente previstos ou se o trajeto rodoviário for superior a 05 (cinco) horas, a Assistência providenciará um meio de transporte para que o Segurado possa retornar antecipadamente ao seu município de residência.

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	R\$ 500,00 (quinhentos reais) para o transporte* e 01 (um) acionamento por vigência.
III	
IV	
V	R\$ 1.000,00 (mil reais) para o transporte* e 01 (um) acionamento por vigência.

\* Meio de transporte compatível ou passagem aérea em classe econômica (sem limite monetário)

**IMPORTANTE:**

- a) **A ASSISTÊNCIA PROVIDENCIARÁ O TRANSPORTE DE APENAS 01 (UMA) PESSOA;**  
b) **NO CASO DE TRANSPORTE AÉREO, A ASSISTÊNCIA ARCARÁ COM 01 (UMA) PASSAGEM NA CLASSE ECONÔMICA.**

**5.6. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

Em complemento ao serviço Retorno Antecipado, a Assistência providenciará um meio de transporte para que o Segurado, ou 01 (uma) pessoa por ele indicada, possa recuperar o veículo onde foi deixado, quando do seu retorno antecipado. O referido serviço deverá ser solicitado no prazo máximo de até 05 (cinco) dias após o retorno antecipado ao seu município de residência.

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	R\$ 500,00 (quinhentos reais) para o transporte* e 01 (um) acionamento por vigência.
III	
IV	
V	R\$ 1.000,00 (mil reais) para o transporte* e 01 (um) acionamento por vigência.

\* Meio de transporte compatível ou passagem aérea em classe econômica (sem limite monetário) **IMPORTANTE:**

- a) A ASSISTÊNCIA PROVIDENCIARÁ O TRANSPORTE DE APENAS 01 (UMA) PESSOA;
- b) NO CASO DE TRANSPORTE AÉREO, A ASSISTÊNCIA ARCARÁ COM 01 (UMA) PASSAGEM NA CLASSE ECONÔMICA.

### 5.7. SERVIÇOS DE LIMPEZA

Ocorrendo sinistro, devidamente coberto pela apólice, que torne o imóvel temporariamente inabitável, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, e outros eventos cobertos pela apólice, a Assistência providenciará serviços de limpeza para a retirada dos agentes estranhos ao ambiente doméstico, para sua recuperação provisória, de forma a possibilitar a entrada dos moradores.

Questionar ao solicitante se houve sinistro na empresa e se foi coberto pela apólice.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	
III	
IV	
V	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por vigência.

### 5.8. SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA/SEGURANÇA

Ocorrendo sinistro, devidamente coberto pela apólice, no qual o imóvel resulte vulnerável a entrada de estranhos, a Assistência contratará serviços de vigia para proteger o Imóvel. Questionar ao solicitante se houve sinistro no imóvel e se foi coberto pela apólice.

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento e 1 (um) acionamento por vigência

III	
IV	
V	R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento e 1 (um) acionamento por vigência

**IMPORTANTE:**

- PARA QUE O SERVIÇO SEJA DISPONIBILIZADO, O LOCAL DEVERÁ TER CONDIÇÕES MÍNIMAS PARA RECEBER OS PROFISSIONAIS, TAIS COMO: LOCAL COBERTO E BANHEIRO;**
- NÃO ESTÁ PREVISTO O SERVIÇO DE VIGILÂNCIA ARMADA.**

**5.9. HELP DESK****Processos de Atendimento Telefônico (horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 09h00 às 18h00)**

- Suporte, diagnóstico e solução do sistema operacional Windows.
- Suporte para instalação e configuração de computadores/notebooks e periféricos.
- Suporte para instalação/desinstalação de softwares licenciados que tenham manual do fabricante (Office, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus Service Packs.
- Solução para problemas de acesso ao Office e Correio eletrônico (Word, Excel, Power Point, Outlook e Outlook Express).
- Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador/notebook, desde que o Segurado forneça as peças necessárias.
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à Internet, exceto problemas relacionados aos provedores.
- Suporte a configuração wireless.
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).
- Orientação e suporte a procedimentos de backups.

**NOTA: NÃO ESTÁ PREVISTO NENHUM TIPO DE ACESSO REMOTO AO EQUIPAMENTO.****Envio de técnico ao local**

Caso o problema não possa ser resolvido por telefone um técnico poderá ser acionado para tentativa de conserto no imóvel assistido. Este serviço está limitado a 1 (uma) utilização por vigência.

Importante: A DECISÃO DO ENVIO DO TÉCNICO AO IMÓVEL ASSISTIDO FICA A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA, OBSERVANDO A DISPONIBILIDADE DA REDE CREDENCIADA.

O técnico tentará todas as alternativas possíveis de conserto. Entretanto, pode haver casos em que este não seja possível ficando a Assistência isenta de qualquer outra responsabilidade.

**Acionamentos**

PLANO	LIMITES
I	<b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>
II	01 (um) visita técnica na residência do usuário, por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência.  Na visita técnica, somente será realizado o serviço para até 01 (um) equipamento.
III	
IV	

V

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

- a) FORNECIMENTO DE QUALQUER MATERIAL QUE SEJA NECESSÁRIO PARA INSTALAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE. SE DURANTE A VISITA FOR DETECTADA A NECESSIDADE DE PEÇAS/MATERIAIS, O SEGURADO DEVERA COMPRA-LO PARA QUE O TÉRMINO DO CONSERTO SEJA POSSÍVEL.
- b) MONTAGEM FÍSICA DE EQUIPAMENTOS.
- c) FORNECIMENTO DE QUALQUER SOFTWARE PARA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA.
- d) EVENTOS DECORRENTES DE PROBLEMAS OCORRIDOS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA.
- e) SINISTROS, EVENTO EMERGENCIAL E/OU MANUTENÇÃO GERAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS EM DECORRÊNCIA DE ALAGAMENTO.
- f) EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS A UTILIZAÇÃO DOMÉSTICA.
- g) SISTEMAS OPERACIONAIS LINUS, UNIX, OS 2, MAC OS E OUTROS QUE NÃO SEJAM PADRÃO WINDOWS, MESMO QUE EMULADOS.
- h) SERVIDORES E NOBREAKS.
- i) SOFTWARES DE JOGOS OU NÃO LICENCIADOS.
- j) MÍDIA PARA REALIZAÇÃO DE BACKUP.

**5.10. CONSERTO DE LINHA BRANCA**

Ocorrendo danos nos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos nos eletrodomésticos: geladeira, frigobar, forno elétrico, freezer, máquina de lavar roupa, tanquinho, secadora de roupa, fogão, microondas e máquina de lavar louça, que impossibilite seu uso, a Assistência fornecerá a mão-de-obra para conserto e/ou restabelecimento do funcionamento normal destes eletrodomésticos, desde que os mesmos sejam de uso doméstico e guarneçam a residência segurada, estando fora de cobertura da garantia do fabricante e que sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no País com disponibilidade de peças de reposição.

Evento: Defeito Técnico

**ESTE SERVIÇO SERÁ PRESTADO DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 08H00 AS 18H00 (HORÁRIO COMERCIAL)**

**IMPORTANTE:**

- a) **SOMENTE HAVERÁ O FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA PARA OS ELETRODOMÉSTICOS COM MENOS DE 6 (SEIS) ANOS DE FABRICAÇÃO. A IDADE SERÁ VERIFICADA ATRAVÉS DA NOTA FISCAL DE COMPRA OU DO NÚMERO DE SÉRIE DO ELETRODOMÉSTICO.**
- b) **OBSERVANDO-SE A CONDIÇÃO CONTRATUAL DE PEÇAS SOMENTE ORIGINAL E RELACIONADA À MARCA E MODELO DO EQUIPAMENTO. CASO HAJA INDISPONIBILIDADE DE PEÇAS NO MERCADO, A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR EVENTUAIS PERDAS RELATIVAS AO CONTEÚDO DOS ELETRODOMÉSTICOS.**

**EXCLUSIVAMENTE PARA O PLANO V:**

**A ASSISTÊNCIA EFETUARÁ A TROCA OBSERVANDO-SE A CONDIÇÃO CONTRATUAL DE PEÇAS SOMENTE ORIGINAL E RELACIONADA À MARCA E MODELO DO EQUIPAMENTO. CASO HAJA INDISPONIBILIDADE DE PEÇAS NO MERCADO, A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR EVENTUAIS PERDAS RELATIVAS AO CONTEÚDO DOS ELETRODOMÉSTICOS.**

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por ano.

I	<b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>
II	<b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>
III	R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência
IV	
V	R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por vigência.

**ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO:**

- REPARO EM APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE MANUAL E RELACIONADOS A ESTE ITEM;
- EQUIPAMENTOS DE LINHA INDUSTRIAL, MESMO AQUELES QUE ESTIVEREM SENDO UTILIZADOS PARA USO DOMÉSTICO;
- OS EQUIPAMENTOS PARA OS QUAIS NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS ORIGINAIS À VENDA NO MERCADO LOCAL;
- OS PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DISPONÍVEL NO BRASIL;
- REVISÃO GERAL E LIMPEZA DE EQUIPAMENTOS (SIMPLES MANUTENÇÃO).
- CUSTOS COM VALORES RELATIVOS AO CONTEÚDO DOS ELETRODOMÉSTICOS, COMO POR EXEMPLO: ALIMENTOS PERECÍVEIS.

**5.11. GUARDA-MÓVEIS/MUDANÇA**

Na ocorrência de Sinistro, devidamente coberto pela apólice, que resulte em risco de dano aos móveis do imóvel assistido ou na ocorrência de reparos ou reformas decorrentes de sinistros cobertos pelo seguro e que exijam a ausência temporária dos moradores, a Assistência providenciará um guarda-móveis e objetos e arcará com os custos de locação do espaço.

Questionar ao solicitante se houve sinistro no imóvel e se foi coberto pela apólice.

PLANO	LIMITES
I	<b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>
II	<b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>
III	<ul style="list-style-type: none"> <li>R\$ 200,00 (duzentos reais) por vigência para locação do espaço para guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos a moradia provisória, sendo 01 (um) acionamento/ano, e</li> <li>R\$ 200,00 (duzentos reais) por vigência para mudança (transporte), sendo 01 (uma) acionamento/ano.</li> <li>O custo dos materiais de embalagem dos móveis e aparelhos eletroeletrônicos também será por conta da Assistência.</li> </ul>
IV	

<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por vigência para locação do espaço para guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos a moradia provisória, sendo 01 (um) acionamento/ano, e</li> <li>• R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por vigência para mudança (transporte), sendo 01 (uma) acionamento/ano.</li> <li>• O custo dos materiais de embalagem dos móveis e aparelhos eletroeletrônicos também será por conta da Assistência.</li> </ul>
----------	---

### 5.12. SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Ocorrendo sinistro, devidamente coberto pela apólice, que acarrete a hospitalização do segurado por mais de 07 (sete) dias a Assistência providenciará uma faxineira.

Questionar ao solicitante se houve sinistro no imóvel e se foi coberto pela apólice

PLANO	LIMITES
<b>I</b>	<b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>
<b>II</b>	<b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>
<b>III</b>	R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 01 (um) acionamento por vigência.
<b>IV</b>	
<b>V</b>	R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e 01 (um) acionamento por vigência.

**IMPORTANTE:**

**EXCLUI-SE A COBERTURA DE SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS NOS CASOS DE HOSPITALIZAÇÃO E/OU AUSÊNCIA DE EMPREGADA, MESMO SENDO COM CARTEIRA ASSINADA.**

### 5.13. RETIRADA DE ENTULHO (CAÇAMBA)

O serviço de retirada de entulhos contempla o fornecimento de 01 (uma) caçamba, respeitando-se o limite contratual.

**IMPORTANTE:**

- a) APENAS PODERÃO SER DESCARTADOS NA CAÇAMBA RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO CIVIL (COMPONENTES CERÂMICOS, TIJOLOS, BLOCOS, TELHAS, PLACAS DE REVESTIMENTO, ARGAMASSA, CONCRETO, PEDRA, AREIA E TERRA) PROVENIENTES DE REFORMA DA RESIDÊNCIA SEGURADA. NÃO PODERÁ SER ARMAZENADO QUALQUER MATERIAL ORGÂNICO, PERIGOSO E/OU NOCIVO À SAÚDE, E NEM RESÍDUOS DECORRENTES DO CORTE/PODA DE ÁRVORES SEM PRÉVIA APROVAÇÃO DO IBAMA, A SER PROVIDENCIADA E APRESENTADA PELO SEGURADO.
- b) A CAÇAMBA SERÁ FORNECIDA DESDE QUE HAJA LOCAL PARTICULAR PARA COLOCÁ-LA OU AUTORIZAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL.
- c) A ENTREGA E RETIRADA DA CAÇAMBA SERÁ FEITA, PREFERENCIALMENTE, DURANTE O HORÁRIO COMERCIAL E RESPEITARÁ A LEGISLAÇÃO LOCAL;

- d) O PRAZO QUE A CAÇAMBA FICARÁ NA RESIDÊNCIA DO SEGURADO É DE, NO MÁXIMO, 03 (TRÊS) DIAS E/OU DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE NO MUNICÍPIO DO ATENDIMENTO;
- e) A ASSISTÊNCIA SÓ SE RESPONSABILIZARÁ PELO CUSTO DE LOCAÇÃO DA CAÇAMBA, NÃO SE RESPONSABILIZANDO PELO MANUSEIO DO ENTULHO.

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
IV	R\$ 300,00(trezentos reais) por evento e 02 (duas) acionamentos por ano.
V	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por ano.

#### 5.14. OBRAS CIVIS (SOMENTE MÃO-DE-OBRA)

Na ocorrência de um evento emergencial (atendimento imediato), que danifique pisos ou paredes, lajes e telhados, janelas e portas externas e quando tais danos não forem decorrentes de sinistro no imóvel assistido, a Assistência fornecerá a mão-de-obra de especialistas para os serviços de: pedreiro, pintor, telhadista, marceneiro ou serralheiro.

Nota: Os serviços estão disponíveis somente para os casos em que o evento esteja atrelado ao conserto ou correção de problema funcional e nunca a melhorias no imóvel assistido.

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
IV	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (duas) acionamentos por ano.
V	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por ano.

#### 5.15. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Ocorrendo quebra acidental, que não tenha sido causada por vendaval ou vento forte, a Assistência providenciará mão de obra para a substituição das telhas danificadas.

Estão cobertas telhas de até 1,83 metros de comprimento, desde que sejam telhas de cerâmica (francesa, romana e paulista) ou de cimento e fibrocimento.

Estão inclusos o fornecimento de no máximo de 20 telhas de cerâmica/cimento ou 4 telhas de fibrocimento. Evento: Quebra acidental

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por ano.

I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
IV	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (duas) acionamentos por ano.
V	R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e a 04 (quatro) acionamentos por ano.

**A REPOSIÇÃO SERÁ REALIZADA, DESDE QUE:**

- SE TECNICAMENTE POSSÍVEL;
- NÃO EXISTA NENHUM RISCO NA PARTE ESTRUTURAL DO TELHADO DO IMÓVEL ASSISTIDO;
- O ACESSO AO TELHADO SEJA POSSÍVEL POR ESCADA DE NO MÁXIMO 06 METROS, BEM COMO, NÃO APRESENTE RISCO TÉCNICO MENSURÁVEL AO PROFISSIONAL DIRECIONADO PARA A EXECUÇÃO.

**IMPORTANTE:**

**HAVENDO A NECESSIDADE DE ANDAIMES PARA A EFETIVA SUBSTITUIÇÃO, A SUA CONTRATAÇÃO BEM COMO OS CUSTOS A ELA RELACIONADOS SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.**

#### **5.16. SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO**

Em complemento ao serviço de Substituição de Telhas, caso não seja possível o reparo definitivo, a Assistência providenciará, se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou similares, de forma a minimizar os prejuízos, não se responsabilizando a Assistência pelo conserto do telhado.

Caso as condições técnicas do imóvel não permitam a colocação da cobertura provisória do telhado, esta será realizada de forma paliativa, com a cobertura dos móveis com lona, plástico ou similar, como forma a minimizar os prejuízos.

O custo da mão de obra e do material para a cobertura provisória será por conta da Assistência.

Evento: Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves.

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e 01 (um) acionamento por ano.
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
IV	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (duas) acionamentos por ano.
V	R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e a 04 (quatro) acionamentos por ano.

**IMPORTANTE:**

- O REPARO PROVISÓRIO SERÁ REALIZADO, DESDE QUE O ACESSO AO TELHADO SEJA POSSÍVEL POR ESCADA DE NO MÁXIMO 06 (SEIS) METROS E QUE NÃO APRESENTE NENHUM RISCO AO PROFISSIONAL DIRECIONADO PARA A EXECUÇÃO.



**b) HAVENDO A NECESSIDADE DE ANDAIMES PARA A EFETIVA SUBSTITUIÇÃO, A SUA CONTRATAÇÃO BEM COMO OS CUSTOS A ELA RELACIONADOS SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.**

### 5.17. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA

Na ocorrência de sinistro coberto pela apólice no imóvel assistido, do qual decorram danos materiais de civil no imóvel, a Assistência providenciará o envio de prestadores ao local, sendo:

Vidraceiros e Serralheiros para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível. O atendimento será realizado em Horário Comercial.

(Questionar ao solicitante se houve sinistro na empresa e se foi coberto pela apólice).

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
IV	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) acionamentos por vigência.
V	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 04 (quatro) acionamentos por vigência.

### 5.18. CONSERTO DE AR CONDICIONADO

Ocorrendo danos nos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos nos aparelhos de ar condicionado que impossibilite seu uso, a Assistência fornecerá a mão de obra para conserto e/ou restabelecimento do funcionamento normal destes equipamento, desde que os mesmos sejam de uso doméstico e guarneçam a residência segurada, estando fora de cobertura da garantia do fabricante e que sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Cliente / Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a Assistência qualquer responsabilidade neste sentido.

Para a realização do serviço peça técnico, é necessário que se tenha acesso ao aparelho de ar-condicionado pelo lado interno do ambiente. Caso não seja possível, a assistência será encerrada.

Modelos cobertos:

- Ar Condicionado modelo Split – de 9.000 BTUs a 30.000 BTUs;
- Ar Condicionado modelo Janela – de 7.500 BTUs a 30.000 BTUs.

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
IV	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 01 (um) acionamento por vigência.

<b>V</b>	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 01 (um) acionamento por vigência.
----------	---

**IMPORTANTE**

**SOMENTE HAVERÁ O FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA PARA OS EQUIPAMENTOS COM MENOS DE 07 (SETE) ANOS DE USO. A IDADE SERÁ VERIFICADA ATRAVÉS DA NOTA FISCAL DE COMPRA OU DO NÚMERO DE SÉRIE DO APARELHO.**

**CASO NO LOCAL DO EVENTO NÃO EXISTA A INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, O USUÁRIO SERÁ INSTRUÍDO PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA COMO PROCEDER, SE OBSERVANDO EM QUALQUER CASO O LIMITE CONTRATUAL PREVISTO PARA ESTE SERVIÇO.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

- a) REPARO EM APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE MANUAL E RELACIONADOS A ESTE ITEM;
- b) EQUIPAMENTOS DE LINHA SEMI INDUSTRIAL E INDUSTRIAL, MESMO AQUELES QUE ESTIVEREM SENDO UTILIZADOS PARA USO DOMÉSTICO;
- c) EQUIPAMENTOS PELOS QUAIS O TÉCNICO SOMENTE SÃO ACESSADOS PELO LADO EXTERNO DO AMBIENTE;
- d) OS EQUIPAMENTOS PARA OS QUAIS NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS ORIGINAIS À VENDA NO MERCADO LOCAL;
- e) OS PRODUTOS IMPORTADOS PARA OS QUAIS NÃO HAJA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DISPONÍVEL NO BRASIL;
- f) MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA, COMO QUEBRA DE PAREDES, ACABAMENTO FINO, ADEQUAÇÃO DE BANDEJAS, SUPORTES OU GABINETES, PASSAGEM DE CONDUÍTES PARA FIAÇÃO ELÉTRICA OU ATERRAMENTO, EXECUÇÃO DE REDE HIDRÁULICA PARA DRENAGEM DE ÁGUA OU ADAPTAÇÃO PARA REDE DE ESGOTO;
- g) TROCA E SUBSTITUIÇÃO DE GABINETES, BANDEJAS E COMPONENTES ESTÉTICOS, RECONDICIONAMENTO OU RECUPERAÇÃO DE PEÇAS OU COMPONENTES DO EQUIPAMENTO, REPAROS EM CONTROLES REMOTOS, REPARO DA TUBULAÇÃO DE DRENAGEM, DE GÁS E CABEAMENTO ELÉTRICO, HIGIENIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO, SISTEMA DE REFRIGERAÇÃO CENTRAL, VAZAMENTO DE LÍQUIDOS DE REFRIGERAÇÃO E DUTOS DE AR;
- h) CARGA / SUBSTITUIÇÃO DE GÁS;
- i) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DE EQUIPAMENTOS (SIMPLES MANUTENÇÃO).

**PARA ESTES SERVIÇOS, O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ESTABELECIDO É:**

- HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 (VINTE E QUATRO) HORAS;
- HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: SEGUNDA À SEXTA-FEIRA DAS 8H ÀS 18H (EXCETO FERIADOS).

**5.19. CHECK-UP LAR**

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO

III	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
IV	O Segurado terá direito a escolha de até 03 (três) serviços, dentre os abaixo listados, que serão fornecidos no mesmo dia, uma única vez por vigência da apólice, e limitado até o valor máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).
V	O Segurado terá direito a escolha de até 05 (cinco) serviços, dentre os abaixo listados, que serão fornecidos no mesmo dia, uma única vez por vigência da apólice, e limitado até o valor máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Caso o Segurado opte por não realizar alguns destes serviços no dia da inspeção, o mesmo não terá direito a estes serviços em outra ocasião.

Custos de mão de obra e de materiais básicos serão de responsabilidade do serviço de Assistência, excluindo-se peças necessárias, decorativas ou não, observando-se sempre as particularidades de cada item, descritas abaixo:

#### I. Fixação de prateleiras, quadros e persianas. Valor: R\$ 50,00 (cinquenta reais)

A Assistência fixará as prateleiras, quadros e persianas nos locais indicados pelo Segurado, se tecnicamente possível.

##### Limite:

- a) Fixação de Quadros e Prateleiras: até 2 (dois) itens por acionamento;
- b) Fixação de Persiana, Varal e Varão de Cortina: até 1 (um) item por acionamento.

Obs.: A compra dos itens a serem fixados, bem como os respectivos suportes, será de responsabilidade do segurado. A Assistência será responsável por pequenos materiais que se façam necessários para a sua instalação, exemplo: buchas e parafusos.

#### II. Instalação de olho mágico – Valor: R\$ 50,00 (cinquenta reais)

A Assistência instalará olho mágico na porta ou nas portas principais da residência assistida.

Porta de ferro é caracterizado como exclusão.

Obs.: A compra do olho mágico será de responsabilidade do segurado.

#### III. Limpeza de Caixa d'água – Valor: R\$ 200,00 (duzentos reais)

A Assistência efetuará a limpeza completa da caixa d'água da residência assistida, desde que o acesso à mesma seja possível por uma escada com tamanho máximo de 06 (seis) metros observando o pé direito do imóvel, limitada à limpeza de até 02 (duas) caixas de água de até 02 (dois) mil litros cada.

##### Nota:

Havendo a necessidade de andaimes para a efetiva limpeza, a sua contratação bem como os custos a ela relacionados serão de responsabilidade do segurado.

#### IV. Lubrificação de fechaduras e dobradiças – Valor: R\$ 50,00 (cinquenta reais)

A Assistência efetuará a lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas e janelas da residência assistida, que necessitem deste serviço.

**Limite: até 10 (dez) unidades.**

#### V. Revisão da Instalação Elétrica – Valor: R\$ 50,00 (cinquenta reais)

A Assistência checará toda a instalação elétrica aparente da residência assistida e apontará os eventuais consertos que deverão ser feitos.

#### VI. Troca de lâmpada e luzes – Valor: R\$ 50,00 (cinquenta reais)

A Assistência trocará as lâmpadas e luzes queimadas na residência assistida.

**Limite: até 05 (cinco) unidades.**

Obs.: A compra das lâmpadas e luzes em modelo igual ou similar as já existentes no imóvel, desde que solicitada pelo segurado, será de responsabilidade da Assistência, observando no conjunto dos serviços o limite monetário contratual.

**Notas:**

- a) Caso exista a necessidade de colocação de escada para a realização do serviço, essa será de no máximo 06 metros, observando o pé direito do imóvel / local da reparação.
- b) Havendo a necessidade de andaimes para a efetiva substituição, a sua contratação bem como os custos a ela relacionados serão de responsabilidade do segurado.

**VII. Troca de vidros – Valor: R\$ 50,00 (cinquenta reais)**

A Assistência trocará os vidros quebrados na residência assistida.

Obs.: A compra dos vidros será de responsabilidade do segurado. A Assistência será responsável por pequenos materiais que se façam necessários para a sua instalação, exemplo: massa.

**VIII. Revisão de Vazamentos – Valor: R\$ 50,00 (cinquenta reais)**

A Assistência checará todo o encanamento do imóvel assistido para detectar possíveis vazamentos de origem aparente, que devem ser sanados. Esse serviço é apenas uma checagem e não inclui equipamento do tipo caça-vazamento e/ou detecção eletrônica. Caso seja necessária a mão de obra decorrente dessa Assistência, o segurado poderá solicitar a cobertura de Serviços Hidráulicos (Encanador), observando as condições e limites do plano de assistência contratado.

**5.20. CONCERTO DE LINHA MARROM (ELETRÔNICOS)**

Ocorrendo danos nos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos nos eletrodomésticos a Assistência fornecerá a mão-de-obra para conserto e/ou restabelecimento do funcionamento normal dos eletrônicos mencionados abaixo, desde que os mesmos sejam de uso doméstico e guarneçam a residência segurada, estando fora de cobertura da garantia do fabricante e que sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no País com disponibilidade de peças de reposição.

Evento: Defeito Técnico

**Linha Marrom**

- TV (Convencional, Led, LCD e Plasma)
- Vídeo Cassete, Blu-Ray Player e DVD
- Aparelho de Som e Home-Theater

Importante: Os agendamentos poderão ser solicitados através do número de telefone que será disponibilizado, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

ESTE SERVIÇO SERÁ PRESTADO DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 08H00 AS 18H00 (HORÁRIO COMERCIAL)

IMPORTANTE:

- a) **SOMENTE HAVERÁ O FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA PARA OS ELETRODOMÉSTICOS COM MENOS DE 6 (SEIS) ANOS DE FABRICAÇÃO. A IDADE SERÁ VERIFICADA ATRAVÉS DA NOTA FISCAL DE COMPRA OU DO NÚMERO DE SÉRIE DO ELETRODOMÉSTICO.**
- b) **OBSERVANDO-SE A CONDIÇÃO CONTRATUAL DE PEÇAS SOMENTE ORIGINAL E RELACIONADA À MARCA E MODELO DO EQUIPAMENTO. CASO HAJA INDISPONIBILIDADE DE PEÇAS NO MERCADO, A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR EVENTUAIS PERDAS RELATIVAS AO CONTEÚDO DOS ELETRODOMÉSTICOS.**

**EXCLUSIVAMENTE PARA O PLANO V:**

A ASSISTÊNCIA EFETUARÁ A TROCA OBSERVANDO-SE A CONDIÇÃO CONTRATUAL DE PEÇAS SOMENTE ORIGINAL E RELACIONADA À MARCA E MODELO DO EQUIPAMENTO. CASO HAJA INDISPONIBILIDADE DE PEÇAS NO MERCADO, A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR EVENTUAIS PERDAS RELATIVAS AO CONTEÚDO DOS ELETRODOMÉSTICOS.

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por ano.
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência
IV	
V	R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 04 (quatro) acionamentos por vigência.

**ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO:**

- a) REPARO EM APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE MANUAL E RELACIONADOS A ESTE ITEM;
- b) EQUIPAMENTOS DE LINHA INDUSTRIAL, MESMO AQUELES QUE ESTIVEREM SENDO UTILIZADOS PARA USO DOMÉSTICO;
- c) OS EQUIPAMENTOS PARA OS QUAIS NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS ORIGINAIS À VENDA NO MERCADO LOCAL;
- d) OS PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DISPONÍVEL NO BRASIL;
- e) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DE EQUIPAMENTOS (SIMPLES MANUTENÇÃO).
- f) CUSTOS COM VALORES RELATIVOS AO CONTEÚDO DOS ELETRODOMÉSTICOS, COMO POR EXEMPLO: ALIMENTOS PERECÍVEIS.