

**Versão 6 – Para seguros com início de vigência a partir de 11 de Agosto de 2014**

## **ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDENCIAL**

**Importante: Os serviços a seguir descritos estarão disponíveis de acordo com o plano de assistência contratado. Consulte o plano contratado em sua apólice de seguro ou contate seu corretor ou ainda, contate nosso SAC pelo fone 0800.774.2532.**

### **ÍNDICE**

<b>1. DEFINIÇÕES</b>	<b>4</b>
<b>2. RISCOS EXCLUÍDOS</b>	<b>5</b>
<b>3. PLANO RESIDENCIAL <i>LIGHT</i></b>	<b>5</b>
<b>3.1. SERVIÇOS EM CASO DE SINISTRO E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS</b>	<b>5</b>
3.1.1. Chaveiro	5
3.1.2. Encanador	5
3.1.3. Eletricista	6
<b>4. PLANO RESIDENCIAL <i>BÁSICO</i></b>	<b>6</b>
<b>4.1. PLANO BÁSICO - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SEM OCORRÊNCIA DE SINISTROS</b>	<b>6</b>
4.1.1. Hidráulicos	7
4.1.2. Eletricista	7
4.1.3. Obras Civis	7
4.1.4. Chaveiro	8
4.1.5. Desentupimento	8
4.1.6. Substituição de Telhas	8
4.1.7. Locação de Caçamba	8
4.1.8. Conserto de Eletrodomésticos - Linha Branca	9
4.1.9. Conserto de eletrodomésticos - Linha Marrom	9
4.1.10. Locação de eletrodomésticos (Linha branca e linha marrom)	9
<b>4.2. PLANO BÁSICO - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SOMENTE EM CASO DE SINISTRO</b>	<b>10</b>
4.2.1. Mão de obra especializada	10
4.2.2. Chaveiro	10
4.2.3. Serviços de Limpeza	10
4.2.4. Guarda-Móveis/Mudança	10
4.2.5. Serviços de Segurança	10
4.2.6. Retorno Antecipado	11
4.2.7. Recuperação do Veículo	11
4.2.8. Hospedagem	11
4.2.9. Despesas de Restaurantes e Lavanderia	11

4.2.10. Serviço de Reparo Temporário de Telhado	11
4.2.11. Guarda-criança	12
4.2.12. Guarda-animal	12
4.2.13. Serviços Domésticos Provisórios	12
4.2.14. Central de Transmissão de Mensagens Urgentes	12
<b>5. CHECK UP LAR (Cobertura Estendida Opcional ao plano Básico)</b>	<b>12</b>
5.1. Fixação prateleiras, quadros, persiana	13
5.2. Instalação olho mágico	13
5.3. Limpeza Caixa-d'água	13
5.4. Lubrificação fechaduras e dobradiças	13
5.5. Revisão Instalação Elétrica	13
5.6. Troca de lâmpada e luzes	13
5.7. Troca de vidros	13
5.8. Revisão Vazamentos	14
<b>6. PET ASSISTANCE (Cobertura Estendida Opcional ao Plano Básico ou, ao Plano Premium)</b>	<b>14</b>
6.1. Animal Assistido	14
6.2. Limites	14
6.3. Territorialidade	14
Região Sul	14
Região Sudeste	14
Centro-Oeste e Nordeste: Só as capitais	14
6.4. Serviços	14
6.4.1. Envio de Veterinário	14
6.4.2. Leva e Traz	14
6.4.3. Envio de ração a domicílio	15
6.4.4. Indicação de Clínicas Veterinárias	15
6.4.5. Indicação de serviços de Banho e Tosa	15
6.4.6. Indicação de Pet Shop	15
6.4.7. Organização de funeral ou cremação	15
6.4.8. Hospedagem de animais	15
6.4.9. Indicação de SPA Canino	15
6.4.10. Indicação de Vacinas	15
6.4.11. Indicação de hotéis e pousadas que aceitam a presença de animais	16
6.4.12. Sites para buscas de animais perdidos	16
6.4.13. Orientação para transporte aéreo	16
6.4.14. Indicação de sites de adoção de animais	16
6.4.15. Informações sobre adestramento	16
<b>7. PLANO RESIDENCIAL PREMIUM</b>	<b>16</b>
<b>7.1. PLANO PREMIUM - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SEM OCORRÊNCIA DE SINISTROS</b>	<b>17</b>
7.1.1. Chaveiro	17
7.1.2. Hidráulicos	17
7.1.3. Eletricista	18
7.1.4. Obras Civis	18

7.1.5. Desentupimento	18
7.1.6. Substituição de telhas	18
7.1.7. Retirada de entulho	19
7.1.8. Conserto de eletrodomésticos (linha branca)	19
7.1.9. Conserto de eletrodomésticos (linha marrom)	20
7.1.10. Locação de eletrodomésticos (Linha branca e linha marrom)	20
<b>7.2. PLANO PREMIUM - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SOMENTE EM CASO DE SINISTRO</b>	20
7.2.1. Mão de obra especializada	20
7.2.2. Chaveiro	20
7.2.3. Serviços de Limpeza	21
7.2.4. Guarda-móveis/mudança	21
7.2.5. Serviços de segurança	21
7.2.6. Retorno antecipado	21
7.2.7. Recuperação do veículo	22
7.2.8. Hospedagem	22
7.2.9. Despesas de Restaurantes e Lavanderia	22
7.2.10. Serviço de Reparo Temporário de Telhado	22
7.2.11. Guarda-criança	23
7.2.12. Guarda-animal	23
7.2.13. Serviços Domésticos Provisórios	23
7.2.14. Central de Transmissão de Mensagens Urgentes	23
<b>7.3. PLANO PREMIUM – CHECK UP LAR</b>	23
7.3.1. Fixação prateleiras, quadros, persiana	23
7.3.2. Instalação olho mágico	23
7.3.3. Limpeza caixa-d'água	24
7.3.4. Lubrificação fechaduras e dobradiças	24
7.3.5. Revisão da Instalação Elétrica	24
7.3.6. Troca de lâmpada e luzes	24
7.3.7. Troca de vidros	24
7.3.8. Revisão Vazamentos	24
<b>7.4. PLANO PREMIUM – HELP DESK</b>	24
7.4.1. Processos de Atendimento Telefônico	25
7.4.2. Envio de técnico no local	25
7.4.3. Exclusões	25
<b>7.5. PLANO PREMIUM - ASSISTÊNCIA SUSTENTÁVEL</b>	25
7.5.1. Coleta e descarte ecológico	25
7.5.2. Quadro de itens coletáveis	26
<b>OUVIDORIA</b>	29

## 1. DEFINIÇÕES

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

### Assistência

Serviço prestado através da Europ Assistance Brasil constando explicitamente da apólice de seguro emitida pela Alfa Seguradora, o plano pelo qual o Segurado optou:

- **Básico:** não inclui os serviços descrito nos itens 5 (Check up Lar) e 6 (Pet Assistance);
- **Estendido Check up Lar:** não inclui o serviço descrito no item 6 (Pet Assistance);
- **Estendido Pet Assistance:** não inclui o serviço descrito no item 5 (Check up Lar);
- **Completo Básico:** Básico + Checkup Lar + Pet Assistance.
- **Premium:** substitui o plano Básico ou Básico + Check up Lar
- **Premium + Pet Assistance:** substitui o plano Básico + Check up Lar + Pet Assistance
- **Light:** Inclui serviços Hidráulicos, Elétricos e Chaveiro.

### Segurado

É a pessoa física contratante do seguro da Alfa Seguradora, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no Imóvel.

### 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.

### Sinistro

É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, desde que seja(m) garantido(s) pela apólice emitida pela Alfa Seguradora, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao Imóvel.

### Forma de Prestação dos Serviços

Os serviços de Assistência serão prestados pela Europ Assistance Brasil e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Europ Assistance Brasil 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 de Europ Assistance Brasil pelos serviços serão quitadas, por meio de pagamentos, direto aos prestadores, salvo casos excepcionais quando por conveniência do Segurado ou pela natureza do serviço, sempre mediante autorização expressa de Europ Assistance Brasil no momento do sinistro, o Segurado pague o valor do serviço, caso em que solicitará seu reembolso para Europ Assistance Brasil, no prazo máximo de 03 (três) meses da data da ocorrência, mediante apresentação de recibo e documentação original comprobatória da despesa.

Este reembolso será efetuado por Europ Assistance Brasil no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do recebimento por Europ Assistance Brasil da documentação comprobatória da despesa (Recibo ou Nota Fiscal) e da Solicitação de Reembolso preenchida, conforme modelo que será enviado ao Segurado.

## 2. RISCOS EXCLUIDOS

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

- Serviços providenciados pelo próprio Segurado sem autorização previa da Assistência, os quais não serão reembolsados;
- Serviços impedidos de serem realizados pelas seguintes situações:  
Enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo com consequentes interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso.
- 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.

## 3. PLANO LIGHT - ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL LIGHT

**3.1. Serviços prestados tanto na ocorrência de sinistros quanto em situações emergenciais, imprevisíveis.**

### 3.1.1. Chaveiro

Ocorrendo sinistro, no qual a fechadura da porta principal ou portão de acesso ao Imóvel (entrada ou saída), seja danificado, impossibilitando o seu fechamento ou abertura ou ainda, ocorrendo perda, quebra de chaves na fechadura ou roubo/furto de chaves que impeça o acesso à residência, a Assistência fornecerá serviços de chaveiro no local. A Assistência responsabiliza-se tão somente pelo custo de mão-de-obra do chaveiro para conserto ou substituição de fechadura do tipo convencional (comum) ou do tipo tetra. Exclui-se qualquer tipo de fechadura eletrônica.

**Limite:**

- Sinistros: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.
- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

### 3.1.2. Encanador

Se em consequência de eventos externos, em que o local segurado estiver alagado ou em risco de alagamento ou, na ocorrência de vazamentos de tubulações, encanamentos, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas de descarga, e desde que de origem aparente, sem que haja

necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência fornecerá serviços de encanador para fazer a contenção emergencial do vazamento de forma paliativa, independente de Sinistro.

**Limite:**

- Sinistros: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.
- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** Estão excluídos deste serviço:

- Tubulações que não sejam estruturais do Imóvel, como de piscinas e/ou hidromassagens, banheiras e ofurôs;
- Vazamentos em calhas, por não se tratar de tubulação;
- Os serviços de Caça Vazamentos, para os vazamentos de origem não aparente;
- Reparos definitivos, serviços de alvenaria ou desobstrução;
- Tubulação de cobre, ferro, limpeza/esgotamento de caixas de gordura e de esgoto, caixas de inspeção.
- Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

### 3.1.3. Eletricista

Se em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas e avarias nas instalações elétricas do imóvel segurado, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em uma de suas dependências, ou ainda, na ocorrência de problemas em tomadas, interruptores, disjuntores e fusíveis, chaves facas, resistência de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas, decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou de interrupção de energia na rede de baixa tensão.

Em complemento ao evento emergencial acima mencionado e desde que tecnicamente possível, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para a reparação emergencial necessária, sempre que o estado das instalações permitir.

**Limite:**

- Sinistros: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.
- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:**

- Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

## 4. PLANO RESIDENCIAL BÁSICO

### 4.1. PLANO BÁSICO - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SEM A OCORRÊNCIA DE SINISTROS

Este plano contempla exclusivamente o custo da mão-de-obra do profissional e o material básico simples (exemplo: prego, parafuso, veda-rosca e similares) necessário para a execução do serviço. Não contempla as peças de reposição e/ou instalação que correrão por conta do Segurado.

#### 4.1.1. Hidráulicos (encanador)

Na ocorrência de vazamentos de tubulações, encanamentos, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas de descarga, e desde que de origem aparente, a Assistência fornecerá serviços de encanador para fazer a contenção do vazamento de forma paliativa, independente de Sinistro.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** Estão excluídos deste serviço:

- Tubulações que não sejam estruturais do Imóvel, como de piscinas e/ou hidromassagens, banheiras e ofurôs;
- Vazamentos em calhas, por não se tratar de tubulação;
- Os serviços de Caça Vazamentos, para os vazamentos de origem não aparente;
- Reparos definitivos, serviços de alvenaria ou desobstrução;
- Tubulação de cobre, ferro, limpeza/esgotamento de caixas de gordura e de esgoto, caixas de inspeção.

#### 4.1.2. Eletricista

Na ocorrência de problemas na fiação elétrica estrutural do Imóvel (curto circuito, tomadas queimadas e interrupção de energia) por problemas na rede de baixa tensão, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para a reparação emergencial necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir, deixando o local funcional.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:**

Em complemento ao evento emergencial acima mencionado e, desde que tecnicamente possível, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para o conserto, a instalação ou a substituição de torneira elétrica, chuveiro elétrico, ventilador de teto, disjuntores, fusíveis, lustres, luminárias, tomadas, interruptores, campainhas, interfones e quadro de força,

**Exclusão:**

- Está excluído deste serviço o reparo/substituição em equipamentos que dependam de componentes eletrônicos para sua funcionalidade, tais como: motor de portão, interfones e seus cabeamentos, pois é necessária mão-de-obra especializada para o efetivo conserto/diagnóstico no que tange a origem da avaria, excetuando-se casos em que o dano comprovadamente decorrer de algum problema na rede elétrica de baixa tensão e estrutural do imóvel assistido.
- Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

#### 4.1.3. Obras Civis (Somente mão-de-obra)

Na ocorrência de um evento emergencial 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.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**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.

#### 4.1.4. Chaveiro (em caso de perda, roubo ou quebra da chave)

Na ocorrência de perda, roubo ou quebra, danificação ou travamento de fechadura da porta principal ou portão de acesso ao imóvel, impossibilitando o seu fechamento ou abertura, a Assistência fornecerá serviços de chaveiro no local para o reparo, fazer a abertura e, se necessário, efetuar a confecção de 01 (uma) chave do tipo simples ou tetra.

**Limite:** R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:**

A troca do miolo será feita apenas nos casos de quebra da chave.

Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas e de guarda-roupas.

#### 4.1.5. Desentupimento

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.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:**

- Está excluída desse serviço a utilização de equipamentos específicos a exemplo de caminhões de sucção, 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 a limpeza de calhas e coifas e de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável).

#### 4.1.6. Substituição de Telhas

Ocorrendo quebra acidental que não tenha sido causada por vendaval ou vento forte, a Assistência fornecerá a mão-de-obra para substituição de uma ou mais telhas.

**Limite:** R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:**

A eventual substituição de telhas será realizada desde que o modelo esteja disponível no mercado local. Na falta desta, a substituição será feita por uma telha igual ou similar à existente, cujo custo de aquisição / compra será por conta do Segurado.

Havendo a necessidade de andaime para a efetiva substituição das telhas, serão de responsabilidade do segurado tanto a contratação como os custos a ele relacionados.

**Nota:** A reposição será realizada, desde que:

- a) se tecnicamente possível;
- b) não exista nenhum risco na parte estrutural do telhado do imóvel assistido;
- c) 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.

#### 4.1.7. Locação de Caçamba

A Assistência fornecerá exclusivamente a locação de 01 (uma) caçamba observando o limite monetário contratual.

A entrega e retirada da caçamba será feita, preferencialmente, durante o horário comercial e respeitará a legislação local.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:**

- 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;

- A Assistência só se responsabilizará pelo custo de locação da caçamba.

**IMPORTANTE:**

A caçamba somente poderá ser utilizada de acordo com a legislação vigente e nela 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.

#### **4.1.8. Conserto de Eletrodomésticos - 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, micro-ondas 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.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.

Este serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 08h00 as 18h00 (horário comercial)

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a localização e/ou aquisição de peças.

**Importante:** Estão excluídos deste serviço:

- Reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos para os quais não seja possível encontrar peças originais à venda no mercado local;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção).

#### **4.1.9. Conserto de Eletroeletrônicos - Linha Marrom**

Ocorrendo danos nos seguintes equipamentos: televisão, aparelho de som, home theater ou aparelho de DVD/Blu-ray, que impossibilite o seu uso, a Assistência fornecerá a mão-de-obra para conserto e/ou restabelecimento do funcionamento normal destes eletroeletrônicos.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

Este serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 08h00 as 18h00 (horário comercial).

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a localização e/ou aquisição de peças.

**Importante:** Estão excluídos deste serviço:

- Reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos para os quais não seja possível encontrar peças originais à venda no mercado local;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção).

#### **4.1.10. Locação de eletrodomésticos/ eletroeletrônicos (Linha branca e linha marrom)**

Em complemento dos serviços Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Conserto de eletroeletrônicos (linha marrom), e na impossibilidade do reparo do equipamento no imóvel, o segurado terá direito mediante prévia solicitação à locação de outro equipamento com a mesma funcionalidade para o uso provisório, desde que disponível para locação.

**Limite:** R\$ 65,00 (sessenta e cinco reais) por dia, por um período de até 03 (três) dias e a 01 (uma) intervenção por ano, para cada classe de eletrodoméstico/eletroeletrônico (linha branca e linha marrom).

**Importante:** O custo da locação do equipamento será por conta da Assistência, observando o limite contratual.

## 4.2. PLANO BÁSICO - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SOMENTE EM CASO DE SINISTRO

### 4.2.1. Mão de obra especializada

Na ocorrência de sinistro no imóvel assistido, do qual decorram danos materiais de natureza hidráulica, elétrica e/ou civil no imóvel, a Assistência providenciará o envio de prestadores ao local, sendo:

Eletricistas, encanadores, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores, para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível.

Para os serviços de eletricistas e encanadores: atendimento 24 horas.

Para os serviços de pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores: atendimento no horário comercial.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano para cada um dos serviços elencados.

### 4.2.2. Chaveiro (atendimento 24 horas)

Ocorrendo sinistro no qual a fechadura da porta principal ou portão de acesso (entrada e saída) ao imóvel assistido seja danificado, impossibilitando o seu fechamento ou abertura, a Assistência fornecerá serviço de chaveiro no local. A Assistência responsabiliza-se tão somente pelo custo de mão-de-obra do chaveiro para conserto de fechadura do tipo convencional (comum) ou do tipo tetra. Exclui-se qualquer tipo de fechadura eletrônica.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

### 4.2.3. Serviços de Limpeza

Ocorrendo sinistro 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.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

### 4.2.4. Guarda-móveis/Mudança

Na ocorrência de sinistro que resulte em risco de dano aos móveis do imóvel 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.

**Limites:**

- R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano para locação do espaço para guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos a moradia provisória, sendo 01 (uma) intervenção/ano.

- R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano para mudança (transporte), sendo 01 (uma) intervenção/ano.

### 4.2.5. Serviços de Segurança

Ocorrendo sinistro, no qual o imóvel resulte vulnerável a entrada de estranhos, a Assistência contratará serviços de vigia para proteger o Imóvel.

**Limite:** até 72 (setenta e duas) horas, por evento, sendo o mínimo de 06 horas por dia para solicitação.

**Nota:**

- 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.

**4.2.6. Retorno Antecipado**

Na ocorrência de sinistro no imóvel assistido, 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.

**Limite:** R\$ 500,00 (quinhentos reais) para o transporte.

**Importante:**

- A Assistência providenciará o transporte de apenas 01 (uma) pessoa;
- No caso de transporte aéreo, a Assistência arcará com 01 (uma) passagem na classe econômica.

**4.2.7. 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.

**Limite:** R\$ 500,00 (quinhentos reais) para transporte, por evento.

**Importante:**

- A Assistência providenciará o transporte de apenas 01 (uma) pessoa;
- No caso de transporte aéreo, a Assistência arcará com 01 (uma) passagem na classe econômica.

**4.2.8. Hospedagem**

Ocorrendo sinistro que torne inabitável o imóvel assistido, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, dentre outros agentes estranhos ao ambiente doméstico, a assistência providenciará diárias de hotel ao Segurado e às pessoas que com ele residam habitualmente no imóvel sinistrado.

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento.

Complementarmente ao serviço descrito acima, a Assistência providenciará e arcará com os custos de um transporte do Segurado e de seus dependentes, do imóvel até o hotel, dentro de um raio de 50 km (cinquenta quilômetros), observando-se o limite monetário deste serviço.

**Importante:** Estão excluídas dos serviços de hospedagem as despesas extras tais como: frigobar, refeições, lavanderia, ligações telefônicas, dentre outras.

**4.2.9. Despesas de Restaurantes e Lavanderia**

Ocorrendo sinistro que torne inabitável o imóvel assistido, ou que tenha ficado inutilizável o uso da cozinha e da área de serviço, a Assistência se encarregará do reembolso das despesas com restaurantes e lavanderias.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por dia até o máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento.

**4.2.10. Serviço de Reparo Temporário de Telhado**

Ocorrendo sinistro que resulte em dano no telhado do imóvel assistido, a Assistência providenciará, se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória 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.

**Notas:**

1. O reparo provisório será realizado, desde que o acesso ao telhado seja possível por escada de no máximo 06 metros e não apresente nenhum risco ao profissional direcionado para a execução.
2. Havendo a necessidade de andaimes para a efetiva substituição, a sua contratação bem como os custos a ela relacionados serão de responsabilidade do segurado.

**4.2.11. Guarda-criança**

Ocorrendo sinistro no qual o Segurado deva permanecer hospitalizado por mais de 24 (vinte e quatro) horas e não havendo nenhum outro adulto disponível para tomar conta das crianças menores de 14 (quatorze) anos residentes no imóvel assistido, a Assistência providenciará uma baby-sitter ou berçário até que alguém de confiança do Segurado seja localizado para fazê-lo.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

**4.2.12. Guarda-animal**

Ocorrendo sinistro que exija a transferência temporária dos moradores do imóvel assistido para outro local e não havendo nenhum outro adulto disponível para tomar conta dos animais domésticos (conforme legislação em vigor e limitações impostas pelo IBAMA), a Assistência providenciará sua guarda em local apropriado, excluídos os custos de veterinário, tosa, banho ou qualquer outro serviço adicional.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

**4.2.13. Serviços Domésticos Provisórios**

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

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

**Importante:**

Exclui-se a cobertura de serviços domésticos provisórios nos casos de hospitalização e/ou ausência de empregada, mesmo sendo com carteira assinada.

**4.2.14. Central de Transmissão de Mensagens Urgentes (não houve alteração)**

Decorrente de sinistro, a Assistência se prontifica em transmitir mensagens de caráter urgente, no território nacional, em nome do Segurado, relacionados aos eventos de sinistro.

**5. CHECK UP LAR (Cobertura Estendida Opcional ao plano Básico)**

**Todos os serviços abaixo listados serão fornecidos no mesmo dia, uma única vez por vigência da apólice, e limitado até o valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para o conjunto de todos os serviços.**

**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 serão de responsabilidade do serviço de Assistência, excluídas peças necessárias, decorativas ou não, observando sempre a definição específica de cada serviço, abaixo descrito.

#### **5.1. Fixação de prateleiras, quadros e persianas.**

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

**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.

#### **5.2. Instalação de olho mágico**

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

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

#### **5.3. Limpeza de Caixa d'água**

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 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.

#### **5.4. Lubrificação de fechaduras e dobradiças**

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

#### **5.5. Revisão da Instalação Elétrica**

A Assistência checará toda a instalação elétrica da residência assistida e apontará os eventuais consertos que deverão ser feitos. Caso seja necessária a mão de obra decorrente dessa Assistência, deverá ser utilizada a cobertura Serviços Elétricos, disponível no plano atual Residencial, observando suas condições.

#### **5.6. Troca de lâmpada e luzes**

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

**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:**

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

#### **5.7. Troca de vidros**

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.

### 5.8. Revisão de Vazamentos

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.

## 6. PET ASSISTANCE (Cobertura Estendida Opcional ao Plano Básico ou ao Plano Premium)

### 6.1. Animal Assistido

Entende-se por Animal Assistido os cães e gatos indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo até 80 kg, excetuando-se os animais silvestres, não domesticados e destinados a competições, desde que convivam com o Segurado em sua residência habitual.

### 6.2. Limites

Quaisquer valores que excederem aos limites estabelecidos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade do Segurado.

### 6.3. Territorialidade

Os serviços abaixo descritos serão fornecidos apenas nos seguintes municípios:

#### Região Sul

Porto Alegre/RS, Caxias do Sul/RS, Florianópolis/SC, Blumenau/SC, Joinville/SC, Curitiba/PR, Londrina/PR, Maringá/PR.

#### Região Sudeste

São Paulo e ABC/SP, Campinas, Ribeirão Preto, Bauru, Carapicuíba, Franca, Itaquaquecetuba, Jundiaí, Limeira, São Jose do Rio Preto, São Jose dos Campos, Sorocaba, Taubaté, Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte/MG e região Metropolitana/MG, Vitória/ES, Vila Velha/ES.

**Centro-Oeste e Nordeste:** Só as capitais.

### 6.4. Serviços

O conjunto dos serviços abaixo descritos está limitado a 02 (duas) intervenções por ano e a um limite monetário contratual máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

#### 6.4.1. Envio de Veterinário

Em caso de lesão do Animal Assistido, a Assistência garantirá o pagamento de até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, até no máximo 02 (dois) intervenções por ano, referentes a gastos com cirurgias e medicamentos.

Excluem-se desta cobertura os atendimentos a doenças preexistentes.

#### 6.4.2. Leva e Traz

Em caso de lesão do Animal Assistido, a Assistência se responsabilizará pelo transporte do mesmo até a clínica veterinária mais próxima do local do evento, desde que o Segurado não tenha condições de fazê-lo por seus próprios meios.

O meio de transporte mais adequado será definido pela Assistência.

Caso o Segurado não tenha condições de buscar o animal após alta do veterinário responsável, a Assistência efetuará o transporte do Animal Assistido até a residência do Segurado.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado ao máximo de 02 (duas) intervenções por ano.

#### **6.4.3. Envio de ração a domicílio**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência providenciará o envio de ração até a sua Residência, sendo o custo da ração por conta dele.

**Limite:** R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento, limitado ao máximo de 01 (uma) intervenção por ano.

#### **6.4.4. Indicação de Clínicas Veterinárias**

Em caso de lesão do animal, a Assistência indicará a clínica veterinária mais próxima à residência do Segurado para que este leve seu animal.

#### **6.4.5. Indicação de Pet Shop**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência indicará o pet shop mais próximo da residência do Segurado.

#### **6.4.6. Indicação de Serviços de Banho e Tosa**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência indicará o serviço especializado de Banho e Tosa mais próximo a residência do Segurado para que este leve seu animal.

#### **6.4.7. Organização de funeral ou cremação**

Em caso de falecimento do Animal Assistido, a Assistência, a seu exclusivo critério, se responsabilizará pela realização da cremação do Animal Assistido no local mais próximo do evento. O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais de oferecimento dos serviços.

**Limite:** R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Animal Assistido.

#### **6.4.8. Hospedagem de animais**

Em caso de lesão ou doença do Segurado, que o impeça de cuidar do Animal Assistido, a Assistência se responsabilizará pelo transporte de ida e volta e estadia do Animal Assistido a um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento adequado para prestação deste serviço.

**Limite:** período de estadia de até 05 (cinco) dias, com limite máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia.

Sendo necessário um período superior ao coberto pelas condições gerais, as diárias adicionais serão de responsabilidade do Segurado.

**OBS.:** os hotéis só aceitam animais devidamente vacinados e que tenham carteira de saúde comprovando que de fato tomaram todas as vacinas. Além disso, os hotéis também solicitam que o responsável pelo animal leve a ração para o consumo.

#### **6.4.9. Indicação de SPA Canino**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência indicará o SPA Canino mais próximo ao imóvel do Segurado para que este leve seu Animal Assistido.

#### **6.4.10. Indicação de Vacinas**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência indicará as vacinas necessárias a serem aplicadas no Animal Assistido.

**6.4.11. Indicação de hotéis e pousadas que aceitam a presença de animais**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência indicará hotéis e pousadas mais próximas ao imóvel do Segurado, que aceitem a presença do seu Animal Assistido.

**6.4.12. Sites para buscas de animais perdidos**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência indicará sites para buscas de animais perdidos.

**6.4.13. Orientação para transporte aéreo**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência dará as orientações necessárias para o transporte aéreo do Animal Assistido.

**6.4.14. Indicação de sites de adoção de animais**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência indicará sites de adoção de animais.

**6.4.15. Informações sobre adestramento**

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência fornecerá as informações necessárias sobre adestramento.

**7. PLANO RESIDENCIAL PREMIUM - Cobertura opcional, em substituição ao plano Básico ou Básico + Check-up**

**OS SERVIÇOS AQUI DESCRITOS CONTEMPLAM OS CUSTOS DA MÃO DE OBRA DO PROFISSIONAL E DE EVENTUAIS PEÇAS, SOB-RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA, RESPEITADAS AS CONDIÇÕES DE CADA GARANTIA/SERVIÇO/COBERTURA.**

**CASO HAJA QUALQUER VALOR EXCEDENTE AO LIMITE MONETÁRIO INFORMADO EM CADA COBERTURA, O CUSTO SERÁ POR CONTA DO SEGURADO.**

FICA A CRITÉRIO DO SEGURADO A FORMA DE AQUISIÇÃO DAS PEÇAS, PODENDO ESTA SER FEITA TAMBÉM PELA ASSISTÊNCIA, E SEMPRE QUE POSSÍVEL RESPEITANDO O PADRÃO/MODELO DA PEÇA SUBSTITUÍDA E LIMITADO AO VALOR MONETÁRIO (MÃO-DE-OBRA + PEÇAS + MATERIAL) INFORMADO EM CADA COBERTURA.

CASO O SEGURADO OPTE EM ADQUIRIR A PEÇA, ESTE PODERÁ FAZE-LO, MEDIANTE A SOLICITAÇÃO PRÉVIA DO REEMBOLSO DO VALOR GASTO E RESPEITANDO O LIMITE MONETÁRIO (MÃO-DE-OBRA + PEÇAS + MATERIAL) INFORMADO EM CADA COBERTURA.

**7.1. PLANO PREMIUM - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SEM A OCORRÊNCIA DE SINISTROS****7.1.1. Chaveiro****A) Chaveiro (em caso de perda, roubo ou quebra da chave)**

Na ocorrência de perda, roubo ou quebra de chave da porta principal ou portão de acesso ao imóvel (entrada ou saída), impossibilitando o seu fechamento ou abertura, a Assistência fornecerá serviços de chaveiro no local para retirar a chave quebrada, fazer a abertura e, se necessário, efetuar a confecção de 01 (uma) chave do tipo simples ou tetra, limitados os custos a R\$ 100,00 (cem reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano. Exclui-se qualquer tipo de fechadura



eletrônica.

**Importante:**

- A troca do miolo será feita apenas nos casos de quebra da chave.
- A confecção de uma chave modelo tetra no local do evento somente será realizada se tecnicamente possível. Caso necessário o profissional enviado pela Assistência poderá efetuar a confecção em local externo e retornar à residência assistida posteriormente para o término da prestação.

**B) Chaveiro (em caso de danificação da fechadura)**

Na ocorrência de danificação da(s) fechadura(s) da porta principal ou portão de acesso ao imóvel (entrada e saída) e desde que a ocorrência impossibilite o acesso do Segurado ao imóvel, a Assistência assumirá os serviços emergenciais de reparo desta(s) fechadura(s) do tipo simples ou tetra, providenciando o conserto, instalação ou substituição. Exclui-se qualquer tipo de fechadura eletrônica.

**Importante:**

- A troca do miolo será feita apenas nos casos de quebra da chave ou do próprio miolo.
- Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, armários e de guarda-roupas.
- Estão excluídas para essa prestação as fechaduras do tipo eletrônica;
- Não está prevista nesta prestação instalação de novas fechaduras por motivo de melhorias ao imóvel assistido.
- A instalação de uma nova peça (fechadura) será liberada pela assistência, quando da necessidade emergencial, desde que decorrente de dano relacionado à peça já existente que deixe o imóvel assistido vulnerável.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por **evento** e 04 (quatro) intervenções por ano.

**7.1.2. Hidráulicos (Encanador)**

Na ocorrência de vazamentos de origem aparente em tubulações, encanamentos, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas de descarga, a Assistência fornecerá serviços de encanador para fazer a contenção do vazamento de forma paliativa, realizando o conserto, instalação ou substituição da peça, independente de sinistro.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

**Importante:**

- Em caso de necessidade de quebra, após a conclusão do serviço a Assistência fará somente o acabamento no rústico. O acabamento fino e definitivo é de responsabilidade do segurado.
- Havendo a necessidade de troca de peças a Assistência assumirá os custos de aquisição para modelos iguais ou similares às já existentes no imóvel, sempre observando o limite contratual, no que se refere à soma dos custos relacionados a mão-de-obra e peças. Havendo valores excedentes, esses deverão ser suportados pelo segurado.

**Estão excluídos dos serviços hidráulicos:**

- Tubulações que não sejam estruturais do Imóvel, como de piscinas e/ou hidromassagens, banheiras e ofurôs;
- Vazamentos em calhas, por não se tratar de tubulação;
- Os serviços de Caça Vazamentos, para os vazamentos de origem não aparente;
- Reparos definitivos, serviços de alvenaria ou desobstrução de tubulações;
- Tubulação de cobre, ferro, limpeza/esgotamento de caixas de gordura e de esgoto (caixa de inspeção).

### 7.1.3. Eletricista

Na ocorrência de problemas na fiação elétrica estrutural do imóvel (curto circuito, tomadas queimadas e interrupção de energia) por problemas na rede de baixa tensão, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para a reparação emergencial necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir deixando o local funcional.

**Importante:**

Em complemento ao evento emergencial acima mencionado, e desde que tecnicamente possível, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para o conserto, a instalação ou a substituição de torneira elétrica, chuveiro elétrico, ventilador de teto, disjuntores, fusíveis, lustres, luminárias, tomadas, interruptores, campainhas, interfonos e quadro de força, observando-se o limite monetário desta cobertura.

A instalação de novas peças será liberada pela Assistência quando se fizer necessário para a devida correção do problema emergencial, desde que tecnicamente possível e não somente como melhoria (decoração) no imóvel assistido.

**Exclusão:** Está excluído desse serviço o reparo/substituição em equipamentos que dependam de componentes eletrônicos para sua funcionalidade, tais como: motor de portão, interfonos e seus cabamentos, pois é necessária mão-de-obra especializada para o efetivo conserto/diagnóstico no que tange a origem da avaria, excetuando-se casos em que o dano comprovadamente decorrer de algum problema na rede elétrica de baixa tensão e estrutural do imóvel assistido.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

### 7.1.4. Obras Civas (Somente mão-de-obra)

Na ocorrência de um evento emergencial 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.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

### 7.1.5. Desentupimento

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

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

**Importante:**

- Será do Segurado a responsabilidade pela limpeza de caixa de gordura e de inspeção;
- Estão excluídas deste serviço as limpezas de calhas e coifas e de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável).
- Está excluída desse serviço a utilização de equipamentos específicos a exemplo de caminhões de sucção, salvo a utilização de equipamento para desobstrução de tubulação a exemplo de *rotorooter*.

### 7.1.6. Substituição de telhas

Ocorrendo quebra acidental, que não tenha sido causada por vendaval ou vento forte, a Assistência providenciará a substituição de uma ou mais telhas.

**Limite:** R\$ 1.000,00 (um mil reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

**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.

**Nota:** A reposição será realizada, desde que:

- a) se tecnicamente possível;
- b) não exista nenhum risco na parte estrutural do telhado do imóvel assistido;
- c) 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.

**7.1.7. Retirada de Entulho com Caçamba**

A Assistência fará a retirada do entulho que o Segurado deseja eliminar, fornecendo a locação de 01 (uma) caçamba, podendo disponibilizar a mão de obra para o serviço, observando o limite monetário contratual.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

**Importante:**

O prazo que a caçamba deve ficar na residência do Segurado é de, no máximo, 03 (três) dias e/ou de acordo com a legislação vigente no município do atendimento;

O envio da caçamba ao imóvel assistido atenderá possíveis leis vigentes no que se refere à sua disposição/colocação, bem como, restrições de dias/horários.

A caçamba somente poderá ser utilizada de acordo com a legislação vigente e nela 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.

A entrega e retirada da caçamba será feita, preferencialmente, durante o horário comercial e respeitará a legislação local.

**7.1.8. Conserto de eletrodomésticos (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.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

Este serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 08h00 as 18h00 (horário comercial).

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a dificuldade na localização ou aquisição de peças, quando na busca em mercado local.

A Assistência efetuará a troca de peças danificadas, utilizando somente peças originais e relacionadas à marca e modelo do equipamento.

**Importante:** Estão excluídos deste serviço:

- Reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos para os quais não seja possível encontrar peças originais à venda no mercado local;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção).

### 7.1.9. Conserto de eletrodomésticos (linha marrom)

Ocorrendo danos nos seguintes equipamentos: televisão, aparelho de som, home theater ou aparelho de DVD/Blu-ray, que impossibilite o seu uso, a Assistência fornecerá a mão-de-obra para conserto e/ou restabelecimento do funcionamento normal destes eletrodomésticos.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

Este serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 08h00 as 18h00 (horário comercial).

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a dificuldade na localização ou aquisição de peças, quando na busca em mercado local.

A Assistência efetuará a troca de peças danificadas, utilizando somente peças originais e relacionadas à marca e modelo do equipamento.

**Importante:** Estão excluídos deste serviço:

- Reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos para os quais não seja possível encontrar peças originais à venda no mercado local;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção).

### 7.1.10. Locação de eletrodomésticos/ eletroeletrônicos (Linha branca e linha marrom)

Em complemento dos serviços Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Conserto de Eletroeletrônicos (linha marrom), e na impossibilidade do reparo do equipamento no imóvel assistido, o segurado terá direito mediante prévia solicitação a locação de outro equipamento com a mesma funcionalidade para o uso provisório, desde que disponível para locação.

**Limite:** R\$ 80,00 (oitenta reais) por dia, por um período de até 05 (cinco) dias e a 04 (quatro) intervenções por ano, para cada classe de eletrodoméstico/eletroeletrônico (linha branca e linha marrom).

O custo da locação do equipamento será por conta da Assistência, observando o limite contratual.

## 7.2. PLANO PREMIUM - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SOMENTE EM CASO DE SINISTRO

### 7.2.1. Mão de obra especializada

Na ocorrência de sinistro do qual decorram danos materiais de natureza hidráulica, elétrica e/ou civil no imóvel assistido, a Assistência providenciará o envio de prestadores ao local, sendo:

Eletricistas, encanadores, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores, para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível.

Para os serviços de Eletricistas e encanadores: atendimento 24 horas.

Para os serviços de Pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores: atendimento no horário comercial.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano, para cada um dos serviços elencados.

O custo das peças e da mão de obra será por conta da Assistência, observando o limite contratual.

### 7.2.2. Chaveiro

Ocorrendo sinistro que resulte na danificação da(s) fechadura(s) da porta principal ou portão de acesso (entrada e saída) ao imóvel assistido, impossibilitando o seu fechamento ou abertura, a Assistência fornecerá serviços de chaveiro no local para o reparo desta(s) fechadura(s), providenciando o conserto, instalação ou substituição.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 04 (quatro) intervenções por ano.

**Importante:**

- Exclui-se qualquer tipo de fechadura eletrônica.
- A instalação não seguida de substituição de alguma peça somente estará garantida nos casos se, após o diagnóstico, for necessária para a resolução do problema emergencial apresentado.
- A Assistência responsabiliza-se pelo custo das peças de reposição e de mão-de-obra do chaveiro para conserto de fechadura do tipo simples ou tetra.
- Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas e de guarda-roupas.

**7.2.3. Serviços de Limpeza**

Ocorrendo sinistro que torne o imóvel assistido 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.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 4 (quatro) intervenções por ano.

O custo dos materiais de limpeza também será por conta da Assistência.

**7.2.4. Guarda-móveis/Mudança**

Na ocorrência de Sinistro 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.

**Limites:**

- R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por ano para locação do espaço para guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos a moradia provisória, sendo 01 (uma) intervenção/ano, e
- R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por ano para mudança (transporte), sendo 01 (uma) intervenção/ano.

O custo dos materiais de embalagem dos móveis e aparelhos eletroeletrônicos também será por conta da Assistência.

**7.2.5. Serviços de Segurança**

Ocorrendo sinistro no qual o imóvel assistido que resulte vulnerável a entrada de estranhos, a Assistência contratará serviços de vigia para proteger o imóvel.

**Limite:** até 144 (cento e quarenta e quatro) horas, sendo 10 hs o mínimo de horas/dia a ser utilizado/solicitado, para o efetivo envio do profissional.

**Nota:**

- 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.

**7.2.6. Retorno antecipado**

Na ocorrência de sinistro no imóvel assistido, 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.

**Limites:** R\$ 1.000,00 (hum mil reais) para transporte de apenas 01 (uma) pessoa;

**Importante:**

- A Assistência providenciará o transporte de apenas 01 (uma) pessoa;
- No caso de transporte aéreo, a Assistência arcará com 01 (uma) passagem na classe econômica.

**7.2.7. Recuperação do veículo**

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

**Limites:** R\$ 1.000,00 (um mil reais) para transporte de apenas 01 (uma) pessoa, por evento.

**Importante:**

- A Assistência providenciará o transporte de apenas 01 (uma) pessoa;
- No caso de transporte aéreo, a Assistência arcará com 01 (uma) passagem na classe econômica.

**7.2.8. Hospedagem**

Ocorrendo sinistro que torne inabitável o imóvel assistido, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, dentre outros agentes estranhos ao ambiente doméstico, a Assistência providenciará diárias de hotel ao Segurado e às pessoas que com ele residam habitualmente no imóvel sinistrado.

**Limite:** R\$ 800,00 (oitocentos reais) por evento.

Complementarmente ao serviço descrito acima, a Assistência providenciará e arcará com os custos de um transporte do Segurado e de seus dependentes, do imóvel até o hotel, dentro de um raio de 50 km (cinquenta quilômetros), observando-se o limite monetário deste serviço.

**Importante:** Estão excluídas dos serviços de hospedagem as despesas extras tais como: frigobar, refeições, lavanderia, ligações telefônicas, dentre outras.

**7.2.9. Despesas de Restaurantes e Lavanderia**

Ocorrendo sinistro que torne inabitável o imóvel assistido, ou que tenham ficado inutilizáveis o uso da cozinha e da área de serviço, a Assistência se encarregará do reembolso das despesas com restaurantes e lavanderias.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia até o máximo de R\$ 800,00 (oitocentos reais) por evento.

**7.2.10. Serviço de Reparo Temporário de Telhado**

Ocorrendo sinistro que resulte em dano no telhado do imóvel assistido, a Assistência providenciará, se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória 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, essa será realizada de forma paliativa com a cobertura dos móveis com lona, plástico ou similar, como forma a minimizar os prejuízos.

Os custos da mão de obra e do material para a cobertura provisória serão por conta da Assistência.

**Notas:**

1. O reparo provisório será realizado, desde que o acesso ao telhado seja possível por escada de no máximo 06 metros, bem como não apresente riscos ao profissional direcionado para a execução.
2. Havendo a necessidade de andaimes para a efetiva substituição, a sua contratação bem como os custos a ela relacionados serão de responsabilidade do segurado.

### **7.2.11. Guarda-criança**

Ocorrendo sinistro no qual o Segurado deva permanecer hospitalizado por mais de 24 (vinte e quatro) horas e não havendo nenhum outro adulto disponível para tomar conta das crianças menores de 14 (quatorze) anos residentes no imóvel assistido, a Assistência providenciará uma baby-sitter ou berçário até que alguém de confiança do Segurado seja localizado para fazê-lo.

**Limite:** R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento.

### **7.2.12. Guarda-animal**

Ocorrendo sinistro que exija a transferência temporária dos moradores do imóvel assistido para outro local e não havendo nenhum outro adulto disponível para tomar conta dos animais domésticos (conforme legislação em vigor e limitações impostas pelo IBAMA), a Assistência providenciará sua guarda em local apropriado, excluídos os custos de veterinário, tosa, banho ou qualquer outro serviço adicional.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

### **7.2.13. Serviços Domésticos Provisórios**

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

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento.

**Importante:**

- Exclui-se a cobertura de serviços domésticos provisórios nos casos de hospitalização e/ou ausência de empregada, mesmo sendo com carteira assinada.

### **7.2.14. Central de Transmissão de Mensagens Urgentes**

Decorrente de sinistro, a Assistência se prontifica em transmitir mensagens de caráter urgente, no território nacional, em nome do Segurado, relacionados aos eventos de Sinistro.

## **7.3. PLANO PREMIUM - CHECK UP LAR**

**Todos os serviços abaixo listados serão fornecidos no mesmo dia, duas vezes por vigência da apólice, e limitado até o valor máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) para o conjunto de todos os serviços.**

**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 serão de responsabilidade do serviço de Assistência, excluídas peças necessárias, decorativas ou não, observando sempre a definição específica de cada serviço, abaixo descrito.

### **7.3.1. Fixação de prateleiras, quadros e persianas.**

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

**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.

### **7.3.2. Instalação de olho mágico**

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

**Obs.:** A compra do olho mágico será de responsabilidade do Segurado.

### 7.3.3. Limpeza de Caixa d'água

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 metros observando o pé direito do imóvel, limitada a limpeza de até 02 (duas) caixas d'água, de até 02 (dois) mil litros cada.

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

### 7.3.4. Lubrificação de fechaduras e dobradiças

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

### 7.3.5. Revisão da Instalação Elétrica

A Assistência checará toda a instalação elétrica da residência assistida e apontará os eventuais consertos que deverão ser feitos. Caso seja necessária a mão de obra decorrente dessa Assistência, deverá ser utilizada a cobertura "Serviços Elétricos", disponível no plano atual Residencial, observando suas condições.

### 7.3.6. Troca de lâmpada e luzes

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

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

**Notas:**

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

### 7.3.7. Troca de vidros

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.

### 7.3.8. Revisão de Vazamentos

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.

## 7.4. PLANO PREMIUM HELP DESK

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Assistência que o auxiliará na solução do problema.

**Horário de Atendimento:** exclusivamente em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 horas às 18:00 horas.



#### **7.4.1. Processos de Atendimento Telefônico**

- 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.

#### **7.4.2. 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 ano.

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.

#### **7.4.3. Exclusões**

1. 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.
2. Montagem física de equipamentos.
3. Fornecimento de qualquer software para resolução do problema.
4. Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência.
5. Sinistros, evento emergencial e/ou manutenção geral e suas consequências em decorrência de alagamento.
6. Equipamentos que não sejam destinados a utilização doméstica.
7. Sistemas operacionais Linus, Unix, OS 2, Mac OS e outros que não sejam Padrão Windows, mesmo que emulados.
8. Servidores e nobreaks.
9. Softwares de jogos.
10. Softwares não licenciados.
11. Mídia para realização de backup.

### **7.5. PLANO PREMIUM - ASSISTENCIA SUSTENTAVEL (Descarte Ecológico)**

#### **7.5.1. Coleta e descarte ecológico**

A Assistência Sustentável tem por objetivo auxiliar o Segurado quando da necessidade de descartar aparelhos eletrônicos, eletro-portáteis, eletrodomésticos, ou móveis, mediante a coleta

e descarte ecologicamente correto dos itens de acordo com os termos, condições e limites descritos abaixo:

**Limite:** 01 (Um) acionamento por vigência da apólice. Coleta de até 03 (três) itens por acionamento. Se solicitado pelo Segurado, a Assistência providenciará o envio de Prestador para coleta de itens eletrônicos, eletro-portáteis, eletrodomésticos ou móveis que o Segurado deseje descartar.

Após a retirada, os itens passarão por processo que visa garantir a correta destinação e manejo dos resíduos, minimizando assim impactos ao meio ambiente.

A data para efetiva coleta dos itens deverá ser agendada com mínimo 05 dias úteis de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e consequentemente minimizar a emissão de poluentes.

A coleta de itens deverá ser acompanhada por um responsável no local.

Para que a coleta dos itens seja realizada, os móveis ou equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada.

Caso no local não seja permitida a entrada de veículo do Prestador, o Segurado deverá providenciar o deslocamento dos itens até o veículo do Prestador.

O Segurado deverá, no ato da entrega do item ao Prestador, assinar uma carta de doação, que transfere à Assistência a responsabilidade sobre o bem.

Caso seja de interesse do Segurado, a Assistência encaminhará, exclusivamente através de e-mail (correio eletrônico), o Certificado de Garantia de Descarte Ecológico.

Para este serviço o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência para informações e agendamentos: segunda a sexta-feira das 9h às 21h (exceto feriados);
- Disponibilidade da Prestação do serviço: segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

#### 7.5.2. Quadro de itens coletáveis:

CATEGORIA	PRODUTOS
<b>Celular/ Smartphone/ MP3</b>	<b>Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)</b> <i>Smartphones</i> <i>GPS</i> <i>MP3 players/ Ipods</i> Calculadoras Agendas eletrônicas
<b>Televisores</b>	TVs de tubo até 21" e LCD ou Plasma até 26" TVs de tubo acima de 21" e LCD ou Plasma acima 26"
<b>Microcomputador/ Monitor/ Outros Informática</b>	Microcomputadores (Inclui um teclado e um mouse) Terminais inteligentes Terminais de caixa <i>Thin Clients</i> Teclados

	Unidades de armazenamento externo Roteadores <i>Modem</i> Monitor de computador
<b>DVD/ Vídeo Cassete/ Videogame/ Similares</b>	Vídeo Cassetes Reprodutor/ Gravador de DVD Projetores Videogames Videokê Similares
<b>Notebook/ Netbook</b>	Notebooks Netbooks
<b>Aparelho de áudio</b>	Som portátil <i>Mini System</i> até duas caixas <i>Som rack/ Home Theater</i>
<b>Impressora/ Fax</b>	Matricial Jato de tinta <i>Laser</i> Copiadoras de pequeno porte Plotters de pequeno porte Mesa digitalizadora de pequeno porte Máquinas de escrever elétricas Impressoras de Caixa <i>Scanner</i> <i>Fax</i>
<b>Câmera fotográfica/ Filmadora</b>	Câmeras digitais Filmadoras
<b>Eleto-portáteis</b>	Secadores de cabelo Pranchas de alisamento de cabelos Liquidificadores Centrífugas de frutas/ legumes Batedeiras Torradeiras Sanduicheiras <i>Grill</i> elétrico Furadeiras Parafusadeiras elétricas Moedores de carne domésticos Multiprocessadoras Barbeadores Ferros de passar roupa

	Cafeteiras Microfones Fones de ouvido
<b>Eletrodomésticos de médio porte</b>	Máquinas de costura elétricas Ventiladores de mesa ou chão Aspiradores de pó Vaporizadores tipo VAP Enceradeiras Aquecedor de ambientes Microondas Forno elétrico
<b>Geladeira/ Freezer</b>	Geladeira <i>Freezer</i> horizontal ou vertical Frigobar
<b>Eletrodomésticos de grande porte</b>	Aparelhos de ar condicionado Lava louça Lavadoras domésticas Secadoras domésticas Fogão
<b>Telefones (Com e sem fio)</b>	Aparelhos terminais <i>Mini PABX</i> Secretária eletrônica
<b>Móveis</b>	Sofás Mesas Cadeiras Poltronas Armários Criados mudos Outros

## **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 Seguradora 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**

- 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.
- 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:

OUIDORIA – Alfa Seguradora

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 aos 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)

## **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

**NO BRASIL: 4003-2532 (capitais) e 0800 888 2532 (demais localidades)**

Serviços prestados pela *Europ Assistance* – CNPJ 01.020.029/0001-06

**ALFA SEGURADORA S/A - CNPJ 02.713.529/0001-88**

**SAC: 0800-774-2532**