

MANUAL DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL EXCLUSIVA 24 HORAS





SUMÁRIO

1. Residencial.....	5
1.1. Definições.....	5
1.2. Prazos / Vigências.....	6
1.3. Âmbito Territorial.....	7
1.4. Importante.....	7
1.5. Serviços.....	7
1.5.1. Manutenção Geral.....	7
1.5.2. Consultoria Orçamentária.....	8
1.5.4. Mão de Obra Hidráulica.....	9
1.5.5. Mão de Obra Elétrica.....	10
1.5.6. Vidraceiro.....	11
1.5.7. Limpeza da Residência.....	11
1.5.8. Vigilância.....	12
1.5.9. Mudança e Guarda Móveis.....	12
1.5.10. Cobertura Provisória de Telhados.....	12
1.5.11. Baby Sitter.....	13
1.5.12. Hospedagem.....	13
1.5.13. Restaurantes e Lavanderias.....	13
1.5.14. Guarda de Animais Domésticos.....	14
1.5.15. Regresso Antecipado.....	14
1.5.16. Recuperação do Veículo.....	14
1.5.17. Remoção Inter-Hospitalar.....	14
1.5.18. Transmissão de Mensagens.....	15
1.5.19. Dedetização.....	15
1.5.20. Substituição de Telhas.....	16
1.5.21. Conserto de Ar Condicionado.....	16
1.5.22. Mão de Obra Especializada para Conserto de Eletrodomésticos ou Eletroeletrônicos.....	17
1.5.23. Mão de Obra para Contenção Emergencial.....	17





1.5.24. Transporte Escolar.....	18
1.5.25. Inspeção Domiciliar	18
1.5.26. Exclusões Gerais	20
2. Help Desk.....	21
2.1. Definições.....	21
2.2. Prazos / Vigências.....	21
2.3. Âmbito Territorial.....	21
2.4. Serviços.....	21
2.4.1. Help Desk Microcomputadores (Desk Top e Lap Top)	21
2.4.2. Help Desk GPS	22
2.4.3. Help Desk Games.....	22
2.4.4. Help Desk Smartphone e Demais Aparelhos Celulares	23
2.4.5. Help Desk Foto e Vídeo	23
2.4.6. Help Desk Ipad/ Tablet	23
2.4.7. Help Desk Amazon Kindle.....	23
2.4.8. Fechamento do Serviço.....	24
2.4.9. Exclusões Gerais	24
3. Assistência Pet.....	24
3.1. Definições.....	24
3.2. Prazos / Vigências.....	25
3.3. Responsabilidade	25
3.4. Reclamações.....	25
3.5. Âmbito Territorial.....	25
3.6. Expansão	25
3.7. Serviços.....	26
3.7.1. Transporte Veterinário Emergencial	26
3.7.2. Consultas Veterinárias.....	26
3.7.3. Agendamento de Consultas Veterinárias.....	26
3.7.4. Informações Sobre Vacinas	27



3.7.5. Aplicação de Vacinas em Domicílio	27
3.7.6. Envio de Ração	27
3.7.7. Hospedagem de Animais	27
3.7.8. Informações Veterinárias Úteis	28
3.7.9. Assistência Funeral	28
3.7.10. Exclusões Gerais	28
4. Descarte Sustentável	29
4.1. Definições	29
4.2. Prazos / Vigências	29
4.3. Âmbito Territorial	29
4.4. Serviços	29
4.4.1. Descarte Ecológico	29
4.4.2. Regras Importantes	30
4.4.3. Consultoria Ambiental	31
4.4.4. Projetos Ecoeficientes	31
4.5. Exclusões Gerais	31





1. RESIDENCIAL

1.1. DEFINIÇÕES

Usuário: É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à seguradora.

Imóvel: Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Manutenção Geral: Designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela assistência, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

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

- Roubo ou Furto Qualificado: Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento;
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico: Caracterizado pela sobrecarga de energia;
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento: Dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;



Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Quebra de Vidros: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

OBS.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da assistência será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

Assistência: É o serviço que será prestado pela assistência – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

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

Prestadores: São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da assistência, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do Usuário: É o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice contratado junto à seguradora.



1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados no endereço do local de risco e alguns terão extensão para todo o território brasileiro.

1.4. IMPORTANTE

Material básico será fornecido conforme plano contratado.

1.5. SERVIÇOS

1.5.1. MANUTENÇÃO GERAL

A Assistência disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel. Os serviços a serem prestados pela assistência, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

A Assistência se encarregará do envio de profissionais qualificados e credenciados, previamente selecionados, para reparos ou consertos na residência do usuário e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

A responsabilidade da assistência se limita ao envio dos profissionais nas especialidades abaixo, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais, lembrando que os serviços a serem prestados, correspondem à prestação de serviços básicos ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

Serviços disponibilizados pela assistência:

Serviços 24 Horas:

- Eletricistas;
- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);
- Chaveiros.

Serviços no Horário Comercial (de segunda a sexta das 8h às 18h):

- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);
- Pedreiros;
- Vidraceiros (especialmente para vidros canelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado);
- Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes);



- Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será incluída na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços;
- Pintores.

IMPORTANTE:

- a) Os custos de execução do (s) serviço (s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela assistência. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da assistência, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- b) O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;
- c) O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- d) Para conjunto de serviços os orçamentos são limitados a no máximo 02 por ano;
- e) Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel;
- f) Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - geladeira, freezer, micro-ondas, lava-louça, fogão, depurador de ar/ exaustor de ar, secadora, frigobar e máquina de lavar roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater;
- g) Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- h) Não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
- i) A assistência não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;
- j) A assistência dará **03 meses** de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

LIMITE: Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário – Sem limite de utilização.

1.5.2. CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA

A Central assistência disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos usuários os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

LIMITE: Sem limite.



1.5.3. CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência, a assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

IMPORTANTE: Será fornecido até o limite contratado mão de obra e material básico para a execução do serviço.

OBSERVAÇÕES:

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja (m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
6. Despesas com material que não seja considerado básico pela assistência;

1.5.4. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

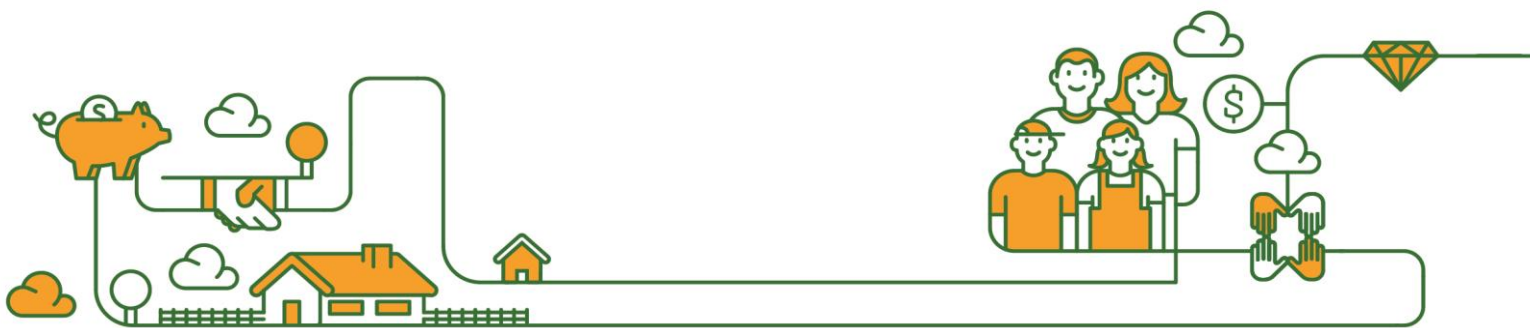
Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a assistência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial - 4 intervenções ao ano, independentemente do evento;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

IMPORTANTE: Será fornecido até o limite contratado mão de obra e material básico para a execução do serviço.



1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
3. Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- i) Assistência para materiais não básicos, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

1.5.5. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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

LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial - 4 intervenções ao ano, independentemente do evento;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

IMPORTANTE: Será fornecido até o limite contratado mão de obra e material básico para a execução do serviço.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;



- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Locação de andaime;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- f) Despesas com material que não seja considerado básico pela Assistência;

1.5.6. VIDRACEIRO

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

LIMITE: R\$200,00 (duzentos reais) – 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

1.5.7. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência sem descaracterização do evento previsto, a assistência se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais) – 3 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;

EXCLUSÕES:

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;



- c) Serviços de faxina;
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- f) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

1.5.8. VIGILÂNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a assistência providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

LIMITE: R\$2.000,00 (dois mil reais) – 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.5.9. MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a assistência se encarregará das despesas.

IMPORTANTE: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

LIMITE: Mudança (ida e volta) R\$400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/ano

Guarda-Móveis R\$400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

1.5.10. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a assistência providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) – 2 intervenções/ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;



IMPORTANTE: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

EXCLUSÕES:

- a) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- b) Troca de telhas;
- c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- d) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- f) Locação de andaime.

1.5.11. BABY SITTER

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos) no imóvel, se o usuário sofrer danos físicos de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 anos, a assistência arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.

LIMITE: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 2 diárias – 1 intervenção ao ano.

1.5.12. HOSPEDAGEM

Na hipótese de **Evento previsto** (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a assistência se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

LIMITE: R\$800,00 (oitocentos reais) - 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

1.5.13. RESTAURANTES E LAVANDERIAS

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a assistência arcará com as despesas até o limite, com restaurantes e/ ou lavanderias.

LIMITE: R\$200,00 (duzentos reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$800,00) - 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com alimentos e/ ou bebidas, serão de responsabilidade do usuário.



1.5.14. GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos), se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a assistência se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais) até 4 animais – 1 intervenção ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: A responsabilidade da assistência limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do usuário.

1.5.15. REGRESSO ANTECIPADO

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição) ou Quebra de Vidros, se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a assistência providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da assistência.

Com esta finalidade, a assistência poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da assistência – 1 intervenção ao ano;

FRANQUIA: 300 km de distância do imóvel do usuário.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

1.5.16. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, caso o usuário necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a assistência se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da assistência, para que o veículo possa ser recuperado.

LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da assistência – 1 intervenção ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.5.17. REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição), se resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de



remoção do usuário e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a assistência providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à assistência que determinará, ainda, o meio de transporte.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

LIMITE: R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) – 1 intervenção ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do usuário. A assistência não é responsável pelo ingresso dos usuários na unidade hospitalar previamente contatada.

1.5.18. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá à disposição a Central de Atendimento 24 horas da assistência, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

LIMITE: Ligações no Território Nacional;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

1.5.19. DEDETIZAÇÃO

A Assistência enviará à residência cadastrada, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos entre outros) no imóvel, respeitando o limite contratado.

LIMITE: Até R\$ 300,00 e 1 intervenção por ano.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Comercial

IMPORTANTE:

- 1) O prazo de garantia dependerá da avaliação técnica da empresa credenciada, que emitirá um Certificado ou Comprovante de Garantia dos Serviços ou um Check List, podendo ser com até 30 dias de validade, conforme previsto em lei.
- 2) A assistência está preparada para atender as grandes cidades e principais capitais. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
- 3) Conforme necessidade da seguradora, será realizado um cronograma de expansão da Rede de Prestadores, sendo avaliada a carteira e quantidade de atendimentos.



1.5.20. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Na hipótese de quebra accidental de telhas, a assistência enviará um profissional para fornecimento da mão de obra para substituição de telha (s) desde que tecnicamente possível. Estão amparados por esse serviço os seguintes tipos de telhas: cerâmicas (francesa, romana e paulista), cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83m cada). Este serviço não será fornecido em caso evento previsto (sinistro) tais como vendaval, vento forte, queda de granizo, entre outros.

LIMITE: Até R\$ 300,00 e 1 intervenção por ano.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

IMPORTANTE:

- 1) Os custos de execução do serviço que excederem os limites bem como as despesas com o material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.
- 2) Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário. Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral.
- 3) Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador. Na impossibilidade da realização do serviço, a Assistência disponibilizará o serviço de reembolso, respeitando o limite coberto e a assistência será encerrada.

1.5.21. CONserto DE AR-CONDICIONADO

Havendo a necessidade em decorrência de defeito técnico (falha ou pane elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça a utilização do produto), a assistência enviará um técnico especializado para realizar o reparo no aparelho de ar condicionado.

OBS.:

- 1) Modelos de aparelhos cobertos: Compactos como Split e Mini Split;
- 2) Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pré-autorização para posterior reembolso, conforme o custo definido pela assistência.
- 2) Caso seja necessária a retirada do produto, mas não seja possível devido às condições do aparelho ou do local de instalação, a assistência será encerrada.
- 4) Neste último caso, também será autorizado o reembolso, descontando a visita do profissional.

LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) – 1 intervenção/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.



1.5.22. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS OU ELETROELETRÔNICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a assistência arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

LINHA BRANCA

Cozinha - Micro-ondas, Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, frigobar e Lavadora de Louças;

Lavanderia – Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

LINHA MARROM

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

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

LIMITE: Mão de Obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 acionamentos/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

IMPORTANTE: Será fornecido até o limite contratado mão de obra e peça (material) para a execução do serviço.

CARÊNCIA: Após contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização do produto de Assistência Eletroassist.

1.5.23. MÃO DE OBRA PARA CONTENÇÃO EMERGENCIAL

Em caso de sinistro devidamente coberto ocorrido na Residência, a assistência providenciará o envio e arcará com o custo da mão de obra de profissionais capacitados para diagnosticar o problema e a execução da contenção emergencial do evento, assim como um orçamento para recuperação de danos causados, nas seguintes especialidades: pedreiro, marceneiro e serralheiro.

LIMITES: Pedreiro R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) até 4 intervenções/ano;

Marceneiro R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) até 4 intervenções/ano;

Serralheiro R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) até 4 intervenções/ano;



1.5.24. TRANSPORTE ESCOLAR

Em complementação ao serviço descrito no subitem 3.4.12 – Hospedagem, a assistência arcará com as despesas de transporte dos filhos do Usuário, menores de 14 (quatorze) anos, no trajeto compreendido entre o hotel/escola/hotel, pelo período que a família estiver hospedada, desde que a escola esteja no mesmo município da residência assistida.

LIMITE: R\$ 100,00 (cem reais) durante a hospedagem. - até 2 Intervenções/ano

IMPORTANTE: Para o transporte do aluno será necessário estar acompanhado.

1.5.25. INSPEÇÃO DOMICILIAR

A assistência garante a mão de obra profissional (is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
- **Instalação de lustres e luminárias:** Instalação de lustres e luminárias limitada apenas a troca, somente os modelos que 1 (um) profissional consiga executar o serviço.
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 4.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;
- **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;



- **Fixação de Antenas:** Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- **Substituição de Telhas:** verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo “Germânicas”).
- **Fornecimento de Caçamba:** Fornecimento de 1 caçamba para colocada de entulho, conforme legislação local.
- **Instalação de Ventilador de Teto:** mão de obra para instalação do ventilador (apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica, alvenaria, etc.) (01 aparelho)
- **Instalação de chuveiros e torneiras elétricas:** Troca do chuveiro ou da torneira elétrica ou troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos decorrentes de problema funcional.
- **Conversão de fogão:** Envio de profissional para efetuar a reversão do fogão para gás de rua.

LIMITE: Até 3 serviços – 1 intervenção por ano.

OBSERVAÇÕES:

a) O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à assistência;

b) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
- Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação.
- Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d’água.

Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;

- Informar altura do “pé direito” do imóvel.



c) Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

d) Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

EXCLUSÕES:

- a) Despesas com materiais;
- b) Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime.

1.5.26. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da assistência ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.



- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

2. HELP DESK

2.1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência a informática, contratado junto à seguradora.

Equipamentos Assessorados e Diagnosticados: Hardware a partir de: Processador Pentium IV ou equivalente, Memória de 256 MB RAM, Hard Disk de 4 GB, Assessorios, Placa de Vídeo, Placa de TV, Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com), Gravador e leitor de Cd e DVD, Teclado com Interface e Mouse; Aplicativos; Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.

Problema Emergencial: Para os fins desta cobertura, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

2.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à seguradora.

2.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

2.4. SERVIÇOS

2.4.1. Help Desk Microcomputadores (Desk Top e Lap Top)

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;



- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, OutlookExpress);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de anti-vírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

LIMITE: Sem limite

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

2.4.2. HELP DESK GPS

- Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- Orientação para configurações pessoais do produto;
- Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
- Configurações gerais do Viva-voz;
- Instruções para a atualização de softwares de mapas.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

2.4.3. HELP DESK GAMES

- Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;
- Conexão do game com a internet;
- Configuração para utilizações de software;
- Instruções gerais de uso do hardware.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



2.4.4. HELP DESK SMARTPHONE E DEMAIS APARELHOS CELULARES

- Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

2.4.5. HELP DESK FOTO E VÍDEO

- Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
- Conexão com o computador;
- Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;
- Instruções gerais de manuseio e utilização.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

2.4.6. HELP DESK IPAD/ TABLET

- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
- Instruções para download de aplicativos;
- Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;
- Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

2.4.7. HELP DESK AMAZON KINDLE

- Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado);
- Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
- Registro e Associação do Kindle na Amazon;
- Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
- Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle;
- Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipedia;



Doença Súbita do Usuário: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário, constante do cadastro.

Importante: A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o usuário utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

3.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço terá prazo de vigência de acordo com as condições gerais emitidas pela seguradora.

A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

3.3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A assistência exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

3.4. RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pela Seguradora à assistência, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

3.5. ÂMBITO TERRITORIAL

Esse serviço será prestado nas principais cidades brasileiras.

IMPORTANTE: A assistência está preparada para atender de acordo com as condições do produto, por meio de rede credenciada. Cidades sem infraestrutura ou com problema de credenciamento de rede, consultar a Central de Atendimento para maiores detalhes.

3.6. EXPANSÃO

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a assistência poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. Essa ampliação se dará após negociação entre a assistência e a seguradora, por meio da elaboração de um cronograma com prazos para eventual expansão e disponibilidade da infraestrutura local, considerando o interesse do parceiro potencial. É importante ressaltar que esta análise será viabilizada de acordo com a carteira e quantidade de atendimentos na região.



3.7. SERVIÇOS

3.7.1. TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o usuário não tenha condições físicas de fazê-lo, a assistência providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a assistência efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

LIMITE: R\$100,00 (cem reais) - 1 intervenção por ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: O meio de transporte será definido pela assistência. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

3.7.2. CONSULTAS VETERINÁRIAS

O usuário terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da assistência, conforme limite, para seu animal de estimação.

LIMITE: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) 1 (uma) consulta por ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário da Clínica Veterinária.

OBS.: A responsabilidade da assistência é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

3.7.3. AGENDAMENTO DE CONSULTAS VETERINÁRIAS

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do usuário e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

LIMITE: Sem limite (custos por conta do usuário);

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.



3.7.4. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

LIMITE: Sem limite (custos por conta do usuário);

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: A assistência não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede assistência e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

3.7.5. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

LIMITE: R\$ 150,00 1 (uma) consulta por ano (custo por conta do usuário);

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário da Clínica Veterinária.

OBS.: A assistência será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

3.7.6. ENVIO DE RAÇÃO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

LIMITE: Taxa de entrega até R\$100,00 (cem reais) - 1 intervenção por ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do Pet Shop.

OBS.: A assistência será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

3.7.7. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

Se, em consequência de acidente ou doença, o usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a assistência arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias - 1 intervenção por ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do estabelecimento.



OBS.: Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

3.7.8. INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

LIMITE: Sem limite;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: A assistência não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede assistência e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

3.7.9. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a assistência arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.

LIMITE: R\$2.000,00 (dois mil reais) - 1 intervenção por ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

3.7.10. EXCLUSÕES GERAIS

- A assistência não será responsável por gastos do usuário nas seguintes situações:
- Serviços solicitados diretamente pelo usuário sem prévio consentimento da assistência;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo usuário;
- Danos sofridos pelo usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;



- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

4. DESCARTE SUSTENTÁVEL

4.1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à seguradora.

Imóvel: local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

Assistência: é o serviço que será prestado pela assistência – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Carência: O prazo para a utilização do serviço será de 30 dias após a adesão do produto.

Horários de Atendimento:

a) **Informações:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 9h às 21h, sábados das 9h às 15h;

b) **Serviço de Descarte:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 8h às 18h e sábados das 9h às 14h.

Acionamento: O usuário ligará no 0800/ 4000 para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

Diferencial: O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao usuário a foto do prestador e o nome para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular com as informações e o período em que será realizado o atendimento para não haver esquecimento.

4.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à seguradora.

4.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

4.4. SERVIÇOS

4.4.1. DESCARTE ECOLÓGICO

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de



uso destes para possível doação às entidades Assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela seguradora. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela seguradora e comprovado por documentação pertinente.

FLUXO:

- **Retirada:** Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (Sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, Televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);
- **Descarte Ecológico:** Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;

IMPORTANTE: Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, os itens serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela seguradora e comprovado por documentação pertinente.

4.4.2. REGRAS IMPORTANTES

- Entrega, para a assistência, de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações das próprias Empresas de Descarte; se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Empresa de Descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo das Empresas de Descarte, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo;

LIMITE: Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações por ano

ABRANGÊNCIA: Território nacional



4.4.3. CONSULTORIA AMBIENTAL

Sempre que necessário, o usuário poderá ligar para a Central de Atendimento que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

ENERGIA:

- a) Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);
- b) Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;

ÁGUA:

Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

4.4.4. PROJETOS ECOEFICIENTES

Visando preservar o lugar em que dividimos com mais 7 bilhões de pessoas, a assistência em parceria com a Empresa de Sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o usuário a realizar projetos e a transformar a residência em um lar mais sustentável, como telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O usuário receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços.

A abrangência é em todo o território nacional e poderão ser utilizadas quantas vezes necessárias, lembrando que, todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

4.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços não providenciados diretamente pelo usuário.
- Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;



- Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da Rede de prestadores;
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado.
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro;
- Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie.
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.

PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL EXCLUSIVA 24 HORAS, LIGUE PARA

0800 707 7563



Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 2565

Ouvidoria: ligue 0800 001 2565 ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria

www.segurosunimed.com.br