



ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL MANUAL DE ASSISTÊNCIA

DEFINIÇÕES

Usuário: Entende-se por Usuário o titular do contrato de seguro comercializado pela Unimed Seguradora, desde que tenha residência habitual no Brasil.

Beneficiário: Entende-se por Beneficiário, além do Usuário Titular, o Cônjuge, os ascendentes e descendentes em 1º grau do Usuário, desde que convivam com este e sejam seus dependentes.

Residência Assistida: Entende-se por Residência Assistida a designada no contrato de seguro comercializado pela Unimed Seguradora.

Emergência: É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

1. A prestação de serviços de assistência à Residência Assistida fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pelo seguro comercializado pela Unimed Seguradora, e/ou à ocorrência de eventos não cobertos pelo seguro, desde que:

- Ocorram no período de vigência da apólice;
- Caracterizem uma situação de emergência;
- Se limitem às áreas comuns da Residência;
- Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento de **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**.

2. **Estão excluídos da prestação dos serviços os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela apólice de seguro comercializada pela Unimed Seguradora, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.**

3. Fica **excluída** a assistência em casos de **imóveis em construção, reconstrução e reforma.**

COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA

Quando ocorrer algum fato, objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Titular ou o beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento 24 horas do **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** pelo telefone indicado neste manual, informando nome do Titular e o tipo de assistência de que necessita.

➤ **Central de Atendimento: 0800 0555430**



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



Eventos Assistidos:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo Usuário, com a Unimed Seguradora:

- a) explosão e implosão;
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- c) danos elétricos;
- d) queda de raios no terreno onde está localizado o imóvel;
- e) roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência), com ou sem ação de vandalismo;
- f) alagamento em decorrência de vazamento interno acidental;
- g) arrombamento de portas ou janelas;
- h) impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Residência Assistida ou o acesso à mesma;
- i) todos os demais eventos cobertos pelo seguro contratado com a Unimed Seguradora, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

Acidente Pessoal:

Considera-se Acidente Pessoal o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do Beneficiário ou torne necessário tratamento médico. Incluem-se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

- Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Beneficiário ficar sujeito em decorrência do acidente;
- Escapamento acidental de gases e vapores;
- Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- a) O âmbito territorial da assistência estende-se ao Território Brasileiro.
- b) A utilização dos serviços de Assistência se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de seguro comercializada pela Unimed Seguradora da qual é adicional.

GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços relativos a Residência Assistida abrangem as modalidades a seguir relacionadas, e serão prestadas conforme descritas abaixo:

A) Envio de Chaveiro por Perda ou Roubo das Chaves

Devido à ocorrência de perda ou roubo de chaves, o Beneficiário não puder entrar na Residência Assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** enviará um chaveiro até a residência para que seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



O valor máximo para este serviço será de R\$ 60,00 (sessenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano. Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas e de guarda-roupas da Residência Assistida.

B) Envio de Chaveiro por Roubo ou Furto da Residência

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada ou de acesso comum à Residência Assistida, com danificação da(s) fechadura(s), a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), **sendo expressamente excluídos os demais danos.**

O valor máximo para este serviço será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, de guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

C) Hidráulica

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos neste serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais até **olimito de R\$ 100,00 (cem reais) por ano.**

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como desentupimento de banheiros, sifões, reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

D) Envio de Eletricista

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou alguma de suas dependências, devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, **sempre que o estado das instalações o permita.** Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais.

O valor máximo para este serviço será de R\$ 60,00 (sessenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

E) Vidraceiro

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Residência Assistida, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



afetado pela ruptura. Não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, **fará somente seu reparo emergencial.**

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ ou a vedação da Residência Assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais até o valor de **R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento, limitado a 2 (dois) eventos por ano.**

Estão excluídos desse serviço o reparo de qualquer tipo de vidro que faça parte do imóvel e que sofra ruptura, mas não comprometa a segurança da Residência Assistida.

F) Serviço de Segurança e Vigilância

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** providenciará os serviços emergenciais de um vigia na Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior.

O tempo máximo para este serviço será de até 03 (três) dias, limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) e 01 (uma) intervenção por ano.

G) Serviço de Limpeza

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** enviará profissionais de limpeza à Residência Assistida que se torne inabitável em consequência de ocorrência de eventos cobertos.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para **possibilitar a entrada dos moradores ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a Residência Assistida para um reparo posterior definitivo.**

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço à disposição 01 (uma) vez por ano e com um gasto máximo limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais).

H) Transferência de Móveis

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pelo Usuário, **desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km** contados a partir da Residência Assistida, sempre que, em consequência de um sinistro, a Residência Assistida estiver inabitável **e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.**

I) Guarda de Móveis

Complementando o serviço descrito no item “H”, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** se encarregará da guarda de móveis **por um período de até 07 (sete) dias**, assim como seu retorno à Residência Assistida, após a reparação do evento ocorrido.

J) Hospedagem

Se a Residência Assistida se tornar inabitável por ocorrência de eventos relacionados nos itens “A” a “J”, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** assumirá até **2 (duas) diárias de hotel, para até 05 (cinco) pessoas, limitando esse custo a R\$ 50,00 (cinquenta reais) por Beneficiário e por dia.**



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



A escolha do hotel será feita pela **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**, devendo localizar-se o mais próximo possível e no máximo a 50 (cinquenta) km da Residência Assistida. **As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta dos Beneficiários.**

K) Serviço de Faxineira

Em caso de hospitalização por acidente pessoal da dona de casa, prescrita por médico e decorrente de eventos cobertos, sempre que o período de hospitalização **for superior a 07 (sete) dias**, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** assumirá os gastos com uma faxineira **por um período máximo de 07 (sete) dias, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia.**

L) Retorno antecipado ao domicílio

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** providenciará para o Titular, seu retorno para a Residência Assistida, por meio de transporte adequado (a ser definido pela **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**), quando o mesmo, em caso de evento ocorrido, **não puder retornar por seus próprios meios, em tempo hábil.**

Esse serviço estará disponível nas ocorrências de eventos cobertos em que **seja necessária a intervenção de ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** e o usuário esteja em viagem a **mais de 50 km de distância** da Residência Assistida.

M) Retorno do Usuário para buscar o Veículo

Em complementação ao serviço descrito no item “L”, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** providenciará o retorno do usuário pelo meio de transporte adequado (a ser definido pela **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**), para que ele possa buscar o seu veículo no local em que se encontrava quando em viagem e trazê-lo até a Residência Assistida.

N) Serviço de Baby-Sitter/Berçário

No caso de acidente pessoal com o Beneficiário em decorrência de sinistro na Residência Assistida, **mediante comprovação médica**, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** garante o envio de uma pessoa para assistir ao(s) filho(s) do Usuário, **por um período de até 02 (dois) dias, com um limite de gastos por dia de até R\$ 50,00 (cinquenta reais).** Se a residência for afetada de forma a impossibilitar a assistência na mesma, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** providenciará a estadia do(s) filho(s) **menor(es) de 14 anos durante o período de 02 (dois) dias** em um **berçário cadastrado**, até o valor de **R\$ 50,00 (cinquenta reais) por diária e por pessoa, limitado a 01 (uma) vez ao ano.**

O) Guarda de Animais de Estimação

No caso de evento ocorrido na Residência Assistida, que a torne inabitável, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** providenciará a hospedagem de animais domésticos em um local apropriado, por um período de **até 04 (quatro) dias até um valor de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, por animal, limitado a 04 (quatro) animais, 01 (uma) vez ao ano.**

P) Locação de Freezer, Fogão, Geladeira

No caso de sinistro na Residência Assistida que danifique os seguintes eletrodomésticos: Freezer, Fogão ou Geladeira, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** providenciará a locação dos aparelhos, **por até 04 (quatro) dias, até o valor de até R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 01 (uma) vez ao ano.**



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



Q) Despesas com Restaurante e Lavanderia

Nos casos em que for verificada a inabitabilidade da Residência Assistida e tenha ficado impossibilitado o uso da cozinha e da área de serviço, em decorrência de eventos cobertos, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** será responsável pelo pagamento de despesas com restaurantes e lavanderias até o valor de **R\$ 100,00 (cem reais) por dia, por até 2 (dois) dias, uma vez ao ano.**

R) Cobertura provisória de telhados

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida em decorrência de eventos previstos, com lona ou plástico, para proteger o interior da mesma, **até o máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (dois) eventos por ano.**

S) Transporte Escolar

No caso de acidente pessoal com o Beneficiário em decorrência de evento previsto na Residência Assistida, no qual o período de hospitalização seja **superior a 03 (três) dias, mediante comprovação médica, a ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** garante o transporte do(s) filho(s) até o estabelecimento escolar que frequenta(m), **até o máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 02 (dois) eventos por ano.**

T) Informações

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** poderá fornecer números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais e hotéis, sempre que a Residência Assistida for afetada por eventos cobertos. À **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** caberá **exclusivamente informar os números solicitados**, ficando o Beneficiário responsável pelo acionamento dos serviços.

U) Transmissão de Mensagens Urgentes

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** garante a transmissão de mensagens urgentes dos Beneficiários, **desde que se refiram a quaisquer eventos cobertos.**

V) Serviço de Conexão Telefônica

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, desde que solicitado pelo Beneficiário**, colocará à disposição e enviará à Residência Assistida, profissionais de Residências que possam elaborar orçamento e, **caso aprovado pelo Beneficiário, realizar o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:**

- Encanador;
- Eletricista;
- Serralheiro;
- Vidraceiro;
- Pedreiro;
- Serviço de Limpeza;
- Carpinteiro;
- Pintor;
- Instalação de Carpetes;
- Desentupidor;
- Segurança;



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica).

O Beneficiário responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pelas possíveis trocas e substituições de peças. A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias contados a partir do término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada por ela.

EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste manual, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Beneficiário, sem prévio consentimento da ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b) Assistência a residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário;
- c) Assistência a estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência, ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL os derivados dos seguintes fatos:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;
- e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão do Beneficiário, causadas por má fé.

COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, o Beneficiário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número do CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. Através da chamada telefônica o usuário autoriza expressamente **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** a anotar e gerar as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços ora previstos.

FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** e por prestadores de serviços contratados e designados pela mesma.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível, por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



quando, por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida. Nessas hipóteses, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações ora garantidas. Os gastos efetivos serão reembolsados **até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento**, se indicados nos respectivos itens.

INACUMULABILIDADE

Os pagamentos ou reembolsos de despesas decorrentes das prestações dos serviços de assistência serão complementares aos que forem pagos ao Beneficiário por serviços similares aos da **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**, por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa dos benefícios previstos neste Contrato.

SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** ficará sub-rogada, até o valor despendido, em todos os direitos e ações do Usuário ou do Beneficiário contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, **obrigando-se o Usuário ou o Beneficiário a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação nos termos legais.**

CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** reserva-se o direito de **cancelar automaticamente** estas garantias sempre que:

- a) O Beneficiário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) O Beneficiário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

www.segurosunimed.com.br/faleconosco

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.



Conectados
para cuidar
de você



É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/ e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901

