

ÍNDICE – 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.

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

5. CHECK UP LAR (Cobertura Estendida Opcional ao plano Básico)	11
5.1. Fixação prateleiras, quadros, persiana	11
5.2. Instalação olho mágico	11
5.3. Limpeza Caixa-d'água	11
5.4. Lubrificação fechaduras e dobradiças	11
5.5. Revisão Instalação Elétrica	11
5.6. Troca de lâmpada e luzes	11
5.7. Troca de vidros	11
5.8. Revisão Vazamentos	11
6. PET ASSISTANCE (Cobertura Estendida Opcional ao Plano Básico ou ao Plano Premium)	12
6.1. Animal Assistido	12
6.2. Limites	12
6.3. Territorialidade	12
Região Sul	12
Região Sudeste	12
Centro-Oeste e Nordeste: Só as capitais	12
6.4. Serviços	12
6.4.1. Envio de Veterinário	12
6.4.2. Leva e Traz	12
6.4.3. Envio de ração a domicílio	12
6.4.4. Indicação de Clínicas Veterinárias	13
6.4.5. Indicação de serviços de Banho e Tosa	13
6.4.6. Indicação de Pet Shop	13
6.4.7. Organização de funeral ou cremação	13
6.4.8. Hospedagem de animais	13
6.4.9. Indicação de SPA Canino	13
6.4.10. Indicação de Vacinas	13
6.4.11. Indicação de hotéis e pousadas que aceitam a presença de animais	13
6.4.12. Sites para buscas de animais perdidos	13
6.4.13. Orientação para transporte aéreo	13
6.4.14. Indicação de sites de adoção de animais	13
6.4.15. Informações sobre adestramento	14
7. PLANO RESIDENCIAL PREMIUM	14
7.1. PLANO PREMIUM - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SEM OCORRÊNCIA DE SINISTROS	14
7.1.1. Chaveiro	14
7.1.2. Hidráulicos	14
7.1.3. Eletricista	15
7.1.4. Obras Cívicas	15
7.1.5. Desentupimento	15
7.1.6. Substituição de telhas	15
7.1.7. Retirada de entulho	15
7.1.8. Conserto de eletrodomésticos (linha branca)	15
7.1.9. Conserto de eletrodomésticos (linha marrom)	16
7.1.10. Locação de eletrodomésticos (Linha branca e linha marrom)	16

7.2. PLANO PREMIUM - SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS SOMENTE EM CASO DE SINISTRO	16
7.2.1. Mão de obra especializada	16
7.2.2. Chaveiro	17
7.2.3. Serviços de Limpeza	17
7.2.4. Guarda-móveis/mudança	17
7.2.5. Serviços de segurança	17
7.2.6. Retorno antecipado	17
7.2.7. Recuperação do veículo	17
7.2.8. Hospedagem	18
7.2.9. Despesas de Restaurantes e Lavanderia	18
7.2.10. Serviço de Reparo Temporário de Telhado	18
7.2.11. Guarda-criança	18
7.2.12. Guarda-animal	18
7.2.13. Serviços Domésticos Provisórios	18
7.2.14. Central de Transmissão de Mensagens Urgentes	19
7.3. PLANO PREMIUM – CHECK UP LAR	18
7.3.1. Fixação prateleiras, quadros, persiana	19
7.3.2. Instalação olho mágico	19
7.3.3. Limpeza caixa-d'água	19
7.3.4. Lubrificação fechaduras e dobradiças	19
7.3.5. Revisão da Instalação Elétrica	19
7.3.6. Troca de lâmpada e luzes	19
7.3.7. Troca de vidros	19
7.3.8. Revisão Vazamentos	19
7.4. PLANO PREMIUM – HELP DESK	19
7.4.1. Processos de Atendimento Telefônico	19
7.4.2. Envio de técnico no local	20
7.4.3. Exclusões	20
7.5. PLANO PREMIUM - ASSISTÊNCIA SUSTENTÁVEL	20
7.5.1. Coleta e descarte ecológico	20
7.5.2. Quadro de itens coletáveis	21
7.6. OUVIDORIA	22

Condições Gerais - Serviços Residenciais

Assistência Residência

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 descritos 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 + Check up Lar + Pet Assistance.
- Residencial Premium: substitui o plano Básico ou Básico + Check up Lar
- Residencial Premium + Pet Assistance: substitui o plano Básico + Check up Lar + Pet Assistance
- Assistência 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.

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, vendaval, granizo, fumaça, 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, estados 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 02 (dois) meses da data da ocorrência, mediante apresentação de recibo e documentação 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 EXCLUÍDOS

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

- Serviços providenciados pelo próprio Segurado sem autorização prévia formal (por escrito), os quais não serão reembolsados;
- Serviços impedidos de serem realizados pelas seguintes situações:
enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos fortuitos e de força maior;
- 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 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 de fechadura do tipo convencional (comum) ou do tipo tetra.

Limite:

- Sinistros: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.
- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência 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 ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.
- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência 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, esgoto e limpeza de caixas de gordura;
- 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 queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistência de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas, decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para a reparação emergencial necessária, sempre que o estado das instalações permitirem.

Limite:

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

4.1.1. Hidráulicos

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

4.1.2. 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 permitirem deixando o local funcional.

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

Importante:

- Se 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 e quadro de força, observando-se o limite monetário desta cobertura.
- 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

Na ocorrência de danificação de pisos e paredes, vazamentos de lajes e telhados, defeitos em portas e janelas não decorrentes de Sinistro, a Assistência fornecerá serviços de especialistas (pedreiro, pintor, telhadista, marceneiro ou serralheiro) para solucionar o problema.

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

4.1.4. 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, 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.

Limite: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por ocorrência 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.

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

4.1.5. 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 ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.

Importante:

- A responsabilidade da limpeza de caixa de gordura e inspeção é do Segurado;
- Estão excluídas deste serviço as limpezas de calhas e coifas e de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável).
- Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

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

4.1.7. Locação de Caçamba

A Assistência fornecerá exclusivamente a locação de 01 (uma) caçamba de até 05 m³ (cinco metros cúbicos), observando o limite contratual.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e 02 (duas) 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;
- A Assistência só se responsabiliza pela "Diária da Caçamba".

Excluído

- 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.

4.1.8. Conserto de Eletrodomésticos - Linha Branca

Ocorrendo danos nos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos nos eletrodomésticos: Geladeira, Frigobar, Freezer, Máquina de Lavar Roupas, Tanquinho, Secadora de Roupas, 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\$ 100,00 (cem reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.

Este serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário comercial).

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a dificuldade na localização ou aquisição de peças.

Importante: Estão excluídos deste serviço:

- Todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado;
- Reparo em aparelhos diferentes dos específicos neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Reparos de danos comprovadamente ocorridos durante transporte /movimentação interna ou externa;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção).

4.1.9. Conserto de eletrodomésticos - Linha Marrom

Ocorrendo danos nos seguintes equipamentos: televisão, vídeo cassete, aparelho de som, home theater ou aparelho de DVD, que impossibilite o 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 à sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário comercial).

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a dificuldade na localização ou aquisição de peças.

Importante: Estão excluídos deste serviço:

- Todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado;
- Reparo em aparelhos diferentes dos específicos neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Reparos de danos comprovadamente ocorridos durante transporte /movimentação interna ou externa;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção);
- Equipamentos de videogame, jogos eletrônicos e similares.

4.1.10. Locação de eletrodomésticos (Linha branca e linha marrom)

Em complemento dos serviços Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Conserto de Eletrodoméstico (linha marrom), na impossibilidade do reparo do equipamento no Imóvel, a Assistência providenciará a 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.

Importante: O custo da locação do equipamento será por conta da Assistência.

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

(I) eletricitas, encanadores e/ou chaveiros, e/ou (II) pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores, para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível.

(I) Eletricitas, encanadores e/ou chaveiros: atendimento 24 horas.

(II) Pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores: atendimento no horário comercial.

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

4.2.2. Chaveiro

Ocorrendo sinistro, no qual a fechadura da porta principal ou portão de acesso ao Imóvel seja danificado, impossibilitando o seu fechamento ou abertura, a Assistência fornecerá serviços 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.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência 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 sua recuperação provisória, de forma a possibilitar a entrada dos moradores.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência 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 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 guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos à moradia provisória;

R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano para mudança.

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.

4.2.6. Retorno Antecipado

Na ocorrência de Sinistro, no qual o Segurado, embora em território nacional, encontre-se a mais de 300 Km (trezentos quilômetros) de seu município de residência, e não possa 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

Ocorrendo a hipótese prevista no serviço de Retorno Antecipado, a Assistência providenciará um meio de transporte para que o Segurado, ou 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

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, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, dentre outros, a Assistência providenciará diárias de hotel.

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

Complementarmente ao serviço descrito acima, a Assistência providenciará e arcará com os custos de um transporte do Segurado, do Imóvel até o hotel, dentro de um raio de 50Km (cinquenta quilômetros).

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, 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).

4.2.10. Serviço de Reparo Temporário de Telhado

Ocorrendo Sinistro que resulte em dano no telhado do Imóvel, a Assistência providenciará se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória (lona, plástico ou similares), de forma a minimizar os prejuízos, não se responsabilizando a Assistência pelo conserto do telhado.

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, 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 ocorrência.

4.2.12. Guarda-animais

Ocorrendo Sinistro que exija a transferência temporária dos moradores do Imóvel 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 ocorrência.

4.2.13. Serviços Domésticos Provisórios

Ocorrendo Sinistro, que acarrete a hospitalização da segurada por mais de 07 (sete) dias, e havendo crianças menores de 14 (quatorze) anos residindo no Imóvel, a Assistência providenciará uma faxineira.

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

Importante:

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

4.2.14. 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.

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.

Os Custos de mão de obra serão de responsabilidade do serviço de Assistência e o de materiais, sob responsabilidade do Segurado.

5.1. Fixação prateleiras, quadros, persiana

A Assistência fixará as prateleiras, quadros e persianas que sejam necessários nos locais indicados pelo Segurado.

5.2. Instalação olho mágico

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

5.3. Limpeza caixa d'água

A Assistência efetuará a limpeza completa da caixa d'água do imóvel, desde que o acesso a mesma seja possível por uma escada, limitada à limpeza de até 02 (duas) caixas d'água, de até 02 (dois) mil litros cada.

5.4. Lubrificação fechaduras e dobradiças

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

5.5. Revisão Instalação Elétrica

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

5.6. Troca de lâmpada e luzes

A Assistência trocará as lâmpadas e luzes queimadas na Residência.

5.7. Troca de vidros

A Assistência trocará os vidros quebrados na Residência.

5.8. Revisão Vazamentos

A Assistência checará todo o encanamento da casa para detectar possíveis vazamentos de origem aparente, que devem ser sanados. Esse serviço é apenas uma checagem.

Caso seja necessária a mão de obra, decorrente dessa Assistência deverá ser utilizada a cobertura de "Serviços Hidráulicos", disponível no plano atual Residencial.

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

6.1. Animal Assistido

Entende-se por Animal Assistido 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 José do Rio Preto, São José dos Campos, Sorocaba, Taubaté, Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte/MG e região Metropolitana, 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 máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

6.4.1. Envio de Veterinário

Em caso de lesão do Animal Assistido, a Assistência garante o pagamento de até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por ocorrência, 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 físicas comprovadas de fazê-lo por seus próprios meios.

O meio de transporte mais adequado será definido pela Assistência.

Caso o Segurado não tenha condições comprovadas de buscar o animal e não haja nenhum outro responsável indicado pelo Segurado que possa fazê-lo, 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 ocorrência, 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 ocorrência, 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 à 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 próxima à 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 (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**. 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, DESDE QUE RESPEITANDO O LIMITE MONETÁRIO INFORMADO EM CADA COBERTURA. CASO O SEGURADO OPTE EM ADQUIRIR A PEÇA, ESTE PODERÁ FAZÊ-LO, MEDIANTE A SOLICITAÇÃO PRÉVIA DO REEMBOLSO DO VALOR GASTO E RESPEITANDO O LIMITE MONETÁRIO 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, 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 ocorrência e a 04 (quatro) intervenções por ano.

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

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 e desde que a ocorrência impossibilite o acesso do Segurado ao Imóvel, a Assistência assumirá os serviços emergenciais de reparo desta(s) fechadura(s), providenciando o conserto, instalação ou substituição.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência e 04 (quatro) 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.

7.1.2. Hidráulicos

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 ocorrência e a 04 (quatro) intervenções por ano.

Importante: 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;
- Tubulação de cobre, ferro, esgoto e limpeza de caixas de gordura.

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 permitirem deixando o local funcional.

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

Importante:

- Se 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 e quadro de força, observando-se o limite monetário desta cobertura.

7.1.4. Obras Civas

Na ocorrência de danificação de pisos e paredes, vazamentos de lajes e telhados, defeitos em portas e janelas estruturais do Imóvel e não decorrentes de Sinistro, a Assistência fornecerá serviços de especialistas (pedreiro, pintor, telhadista, marceneiro ou serralheiro) para realizar o serviço,

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por ocorrência 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, a Assistência enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema.

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

Importante:

- A responsabilidade da limpeza de caixa de gordura e inspeção é do Segurado;
- Estão excluídas deste serviço as limpezas de calhas e coifas e de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável).

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 ocorrência e a 04 (quatro) intervenções por ano.

Importante:

- A eventual substituição será realizada desde que o modelo esteja disponível no mercado local. Na falta desta, a substituição será feita por uma telha similar.

7.1.7. Retirada de entulho

A Assistência fará a retirada do entulho que o Segurado deseja eliminar, fornecendo a locação de 01 (uma) caçamba de até 5 m³ (cinco metros cúbicos) e podendo disponibilizar a mão de obra para o serviço, observando o limite contratual.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por ocorrência 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;
- **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.**

7.1.8. Conserto de eletrodomésticos (linha branca)

Ocorrendo danos nos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos nos eletrodomésticos: Geladeira, Frigorífico, Freezer, Máquina de Lavar Roupas, Tanquinho, Secadora de Roupas, Fogão,

Microondas e Máquina de Lavar Louça, que impossibilite seu uso, a Assistência providenciará o conserto e/ou restabelecimento do funcionamento normal destes eletrodomésticos.

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

Este serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário comercial).

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a dificuldade na localização ou aquisição de peças.

Importante: Estão excluídos deste serviço:

- Reparo em aparelhos diferentes dos específicos neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Reparos de danos comprovadamente ocorridos durante transporte /movimentação interna ou externa;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção).

7.1.9. Conserto de eletrodomésticos (linha marrom)

Ocorrendo danos nos seguintes equipamentos: televisão, vídeo cassete, aparelho de som, home theater ou aparelho de DVD, que impossibilite o seu uso, a Assistência providenciará o envio de prestador de serviços para reparo do equipamento,

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

Este serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário comercial).

Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA a dificuldade na localização ou aquisição de peças.

Importante: Estão excluídos deste serviço:

- Reparo em aparelhos diferentes dos específicos neste Manual e relacionados a este item;
- Os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- Os produtos importados para os quais não haja Assistência Técnica disponível no Brasil;
- Reparos de danos comprovadamente ocorridos durante transporte /movimentação interna ou externa;
- Revisão geral e limpeza de equipamentos (simples manutenção);
- Equipamentos de videogame, jogos eletrônicos e similares.

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

Em complemento dos serviços Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Conserto de Eletrodoméstico (linha marrom), na impossibilidade do reparo do equipamento no Imóvel, a Assistência providenciará 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 02 (duas) intervenções por ano.

O custo da locação do equipamento será por conta da Assistência.

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, a Assistência providenciará o envio de prestadores ao local, sendo (I) eletricitas, encanadores e/ou chaveiros, e/ou (II) pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores, para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível.

(I) Eletricistas, encanadores e/ou chaveiros: atendimento 24 horas.
(II) Pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores: atendimento no horário comercial.

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

O custo das peças e da mão de obra será por conta da Assistência.

7.2.2. Chaveiro

Ocorrendo Sinistro, que resulte na danificação da(s) fechadura(s) 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 desta(s) fechadura(s), providenciando o conserto, instalação ou substituição.

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

Importante:

- 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 temporariamente inabitável, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, ou outro agente estranho ao ambiente doméstico, a Assistência providenciará serviços de limpeza para sua recuperação provisória, de forma a possibilitar a entrada dos moradores.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por ocorrência 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 ou na ocorrência de reparos ou reformas 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 guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos à moradia provisória; e R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por ano para mudança.

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

7.2.5. 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 144 (cento e quarenta e quatro) horas.

7.2.6. Retorno antecipado

Na ocorrência de Sinistro, no qual o Segurado, embora em território nacional, encontrar-se a mais de 300Km (trezentos quilômetros) de seu município de Residência, e não possa 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 (um mil reais) para transporte de apenas 01 (uma) pessoa;

Uma passagem na classe econômica, no caso de transporte aéreo.

7.2.7. Recuperação do veículo

Em complemento ao serviço Retorno Antecipado, a Assistência providenciará um meio de transporte para que o Segurado, ou 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 a Residência.

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

Uma passagem na classe econômica, no caso de transporte aéreo.

7.2.8. Hospedagem

Ocorrendo SINISTRO que torne inabitável o Imóvel, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, ou outro agente estranho ao ambiente doméstico, a Assistência providenciará diárias de hotel, excluídos serviços extras tais como, mas não limitados a frigobar, refeições, lavanderia, ligações telefônicas, ao Segurado e às pessoas que com ele residam habitualmente no Imóvel sinistrado.

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

Complementarmente ao serviço descrito acima, a Assistência providenciará e arcará com os custos de um transporte do Segurado, do Imóvel até o hotel, dentro de um raio de 50 km (cinquenta quilômetros).

7.2.9. Despesas de Restaurantes e Lavanderia

Ocorrendo Sinistro que torne inabitável o Imóvel, 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).

7.2.10. Serviço de Reparo Temporário de Telhado

Ocorrendo Sinistro que resulte em dano no telhado do Imóvel, a Assistência providenciará se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória (lona, plástico ou similares), de forma a minimizar os prejuízos, não se responsabilizando a Assistência pelo conserto do telhado.

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

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, 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 ocorrência.

7.2.12. Guarda-animais

Ocorrendo Sinistro que exija a transferência temporária dos moradores do Imóvel 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 ocorrência.

7.2.13. Serviços Domésticos Provisórios

Ocorrendo Sinistro, que acarrete a hospitalização da segurada por mais de 07 (sete) dias, e havendo crianças menores de 14 (quatorze) anos residindo no Imóvel, a Assistência providenciará uma faxineira.

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

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.

7.3.1. Fixação prateleiras, quadros, persiana

A Assistência fixará as prateleiras, quadros e persianas que sejam necessários nos locais indicados pelo Segurado.

7.3.2. Instalação olho mágico

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

7.3.3. Limpeza Caixa d'água

A Assistência efetuará a limpeza completa da caixa d'água da Residência, desde que o acesso a mesma seja possível por uma escada, limita a limpeza de até 02 (duas) caixas d'água, de até 02 (dois) mil litros cada.

7.3.4. Lubrificação fechaduras e dobradiças

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

7.3.5. Revisão da Instalação Elétrica

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

7.3.6. Troca de lâmpada e luzes

A Assistência trocará as lâmpadas e luzes queimadas na Residência.

7.3.7. Troca de vidros

A Assistência trocará os vidros quebrados na Residência.

7.3.8. Revisão Vazamentos

A Assistência checará todo o encanamento da casa para detectar possíveis vazamentos de origem aparente, que devem ser sanados. Esse serviço é apenas uma checagem. Caso seja necessária a mão de obra, decorrente dessa Assistência deverá ser utilizada cobertura "Serviços Hidráulicos", disponível no plano atual Residencial.

7.4. PLANO PREMIUM – HELP DESK

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o cliente 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, Anti-Vírus, 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 cliente forneça as peças necessárias.

- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à Internet, exceto problemas relacionados aos provedores.
- Suporte à configuração wireless
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).
- Orientação e suporte a procedimentos de backups.

7.4.2. Envio de técnico no local

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

Importante: A decisão do envio do técnico no local fica a critério da Assistência.

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 cliente deverá comprá-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 conseqüências 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 no-breaks.**
- 9. Softwares de jogos.**
- 10. Softwares não licenciados.**
- 11. Mídia para realização de backup.**

7.5. PLANO PREMIUM - ASSISTÊNCIA SUSTENTÁVEL (Descarte Ecológico)

7.5.1. Coleta e descarte ecológico

A Assistência Sustentável tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da necessidade de descartar aparelhos eletrônicos, eletroportáteis, eletrodomésticos, ou móveis, mediante a coleta e descarte ecologicamente correto dos itens.

Limite: 01 (Um) acionamento por vigência da apólice. Coleta de até 03 (três) itens por acionamento.

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará o envio de Prestador para coleta de itens eletrônicos, eletro portáteis, eletrodomésticos ou móveis que o Usuário deseja 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 de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e conseqüentemente 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 Usuário deverá providenciar o deslocamento dos itens até o veículo do Prestador.

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

Caso seja de interesse do Usuário, 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 à sexta-feira das 9h às 21h (exceto feriados); Disponibilidade da Prestação do serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

7.5.2. Quadro de itens coletáveis:

CATEGORIA	PRODUTOS
Celular/ Smartphone/ MP3	Aparelhos celulares (Com uma bateria instalada) Smartphones GPS MP3 players/ Ipods Calculadoras Agendas eletrônicas
Televisores	TVs de tubo até 21" e LCD ou Plasma até 26" TVs de tubo acima de 21" e LCD ou Plasma acima 26"
Microcomputador/ Monitor/ Outros Informática	Microcomputadores (Inclui um teclado e um mouse) Terminais inteligentes Terminais de caixa Thin Clients Teclados Unidades de armazenamento externo Roteadores Modem Monitor de computador
DVD/ Video Cassete/ Videogame/ Similares	Vídeo Cassetes Reprodutor/ Gravador de DVD Projetores Videogames Videokê Similares
Notebook/ Netbook	Notebooks Netbooks
Aparelho de áudio	Som portátil Mini System até duas caixas Som rack/ Home Theater
Impressora/ Fax	Matricial Jato de tinta Laser Copiadoras de pequeno porte Plotters de pequeno porte Mesa digitalizadora de pequeno porte Máquinas de escrever elétricas Impressoras de Caixa Scanner Fax
Câmera fotográfica/ Filmadora	Câmeras digitais Filmadoras
Eletroportáteis	Secadores de cabelo Pranchas de alisamento de cabelos Liquidificadores Centrífugas de frutas/ legumes Batedeiras Torradeiras Sanduicheiras Grill elétrico Furadeiras Parafusadeiras elétricas Moedores de carne domésticos Multiprocessadoras Barbeadores Feros de passar roupa Cafeteiras

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

7.6. 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:

OUVIDORIA – Alfa Seguradora

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

E-mail: 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:

Isonomia: 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

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