

CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS

ALFA RESIDENCIAL

PROCESSO SUSEP 15414.004801/2005-72

Versão 1.2.18 – 1 de Maio de 2018



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;
- Apreçar e resolver os eventuais conflitos de interesse que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada, protegendo seus direitos e garantindo a equidade de suas relações com nossas empresas;
- Conhecer as opiniões, os anseios, insatisfações e elogios dos clientes.

QUEM PODE RECORRER

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

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

O QUE PRECEDE

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

COMO RECORRER

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

OUVIDORIA – Alfa 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 os termos do Regulamento da Ouvidoria.

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

QUEM É O OUVIDOR

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

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

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

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

A FUNÇÃO DO OUVIDOR

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

CONHEÇA O REGULAMENTO

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:

www.alfaseguradora.com.br

ALFA RESIDENCIAL

CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PROCESSO SUSEP 15414.004801/2005-72

ASSISTÊNCIA 24 HORAS	3
1. DEFINIÇÕES	3
2. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS	3
3. PLANOS	4
4. SERVIÇOS OFERECIDOS	5

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Condições Gerais – Serviços Residenciais

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.

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

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

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

Forma de Prestação dos Serviços: Os serviços de Assistência serão prestados pela Europ Assistance Brasil e por prestadores contratados e designados pela mesma.

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

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

2. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS

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

- a) SERVIÇOS PROVIDENCIADOS PELO PRÓPRIO SEGURADO SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA ASSISTÊNCIA, OS QUAIS NÃO SERÃO RESSARCIDOS;
- b) IMÓVEIS, UTILIZADOS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS;
- c) ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;
- d) DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.
- e) EVENTOS GARANTIDOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL
- f) SERVIÇOS IMPEDIDOS DE SEREM REALIZADOS PELAS SEGUINTE SITUAÇÕES:
- g) ENCHENTES, GREVES, CONVULSÕES SOCIAIS, ATOS DE VANDALISMO COM CONSEQUENTES INTERDIÇÕES DE RODOVIAS E/OU DE OUTRAS VIAS DE ACESSO.
- h) A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR ATAQUES INDEVIDOS, A TERCEIROS, DOS ANIMAIS ASSISTIDOS, NEM PELAS DESPESAS PARA O PRONTO ATENDIMENTO DESTES TERCEIROS EM ESTABELECIMENTOS QUE OS ESTIVEREM ATENDENDO.

3. PLANOS

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

4. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços prestados em decorrência de situações emergenciais e imprevisíveis:

4.1. CHAVEIRO

Ocorrendo dano, no qual a fechadura da porta principal ou portão de acesso ao Imóvel (entrada ou saída de pedestres e/ou veículos automotores), seja danificado, impossibilitando o seu fechamento e/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 o serviço de chaveiro no local. A Assistência responsabiliza-se tão somente pelo custo de mão-de-obra do chaveiro para conserto ou substituição de fechadura simples do tipo convencional (comum) ou do tipo tetra. Está incluso dentro do serviço, caso seja necessário, a confecção de 1 (uma) cópia de chave, sendo limitadas aos modelos simples ou tetra. Se tecnicamente possível, esta será confeccionada no local.

4.1.1. Limites:

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

4.1.2 Exclusões Específicas:

- a) **EXCLUEM-SE SERVIÇOS EM QUALQUER TIPO DE FECHADURA ELETRÔNICA E/OU BLINDADAS, CADEADOS E OUTROS DISPOSITIVOS DO GÊNERO;**
- b) **O SERVIÇO NÃO CONTEMPLA ABERTURAS DE PORTAS INTERNAS DA RESIDÊNCIA, ARMÁRIOS, ENTRE OUTROS.**

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

4.2. 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.

Caso seja identificado o ponto de origem do vazamento, a extensão da quebra não poderá ser superior a 40 (quarenta) x 40 (quarenta) centímetros. Em caso de necessidade de quebra, após a conclusão do serviço a Assistência Residencial fará somente o fechamento no rústico. O acabamento fino e definitivo é de responsabilidade do segurado.

4.2.1 Limites:

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

4.2.2. Exclusões Específicas:

- a) TUBULAÇÕES QUE NÃO SEJAM ESTRUTURAIS DO IMÓVEL, COMO DE PISCINAS E/OU HIDROMASSAGENS, BANHEIRAS E OFURÔS;
- b) QUEBRAS DE PONTOS NÃO IDENTIFICADAS, APÓS ANÁLISE TÉCNICA PELO PROFISSIONAL ENCAMINHADO PELA ASSISTÊNCIA 24 HORAS;
- c) VAZAMENTOS EM CALHAS, POR NÃO SE TRATAR DE TUBULAÇÃO;
- d) OS SERVIÇOS DE CAÇA VAZAMENTOS, PARA OS VAZAMENTOS DE ORIGEM NÃO APARENTE, NO QUAL SEJA NECESSÁRIA A UTILIZAÇÃO DE APARELHOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;
- e) REPAROS DEFINITIVOS, SERVIÇOS DE ALVENARIA OU DESOBSTRUÇÃO;
- f) TUBULAÇÃO DE COBRE, FERRO OU TUBULAÇÕES DE PVC ACIMA DE 4 POLEGADAS QUE ALIMENTEM E REFRIGEREM MÁQUINAS, CALDEIRAS E DE SAÍDAS DE ÁGUA;
- g) LIMPEZA/ESGOTAMENTO DE CAIXAS DE GORDURA E DE ESGOTO OU CAIXAS DE INSPEÇÃO.
- h) SUBSTITUIÇÃO DE CAIXA D'ÁGUA;
- i) NOS PLANOS I, II, III E IV, EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.

4.3. DESENTUPIMENTO

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

4.3.1 Limites

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

IMPORTANTE:

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

4.4. 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 (total ou parcial) no imóvel ou em uma de suas dependências, ou ainda, na ocorrência de problemas em tomadas, interruptores, disjuntores e fusíveis, chaves facas, resistência de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas), decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou de interrupção de energia na rede de baixa tensão.

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

4.4.1. Limites:

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

4.3.2. Exclusões Específicas:

- a) **NOS PLANOS I, II, III E IV, EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.**
- b) **PROBLEMAS ORIUNDOS DE FALTA DE MANUTENÇÃO DA RESIDÊNCIA, ANTERIORES A CONTRATAÇÃO DO SEGURO;**
- c) **PASSAGEM DE FIAÇÃO;**

4.5. RETORNO ANTECIPADO

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

4.5.1. Limites:

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

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

IMPORTANTE:

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

4.6. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

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

4.6.1. Limites

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

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

IMPORTANTE:

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

4.7. SERVIÇOS DE LIMPEZA

Ocorrendo sinistro, devidamente coberto pela apólice, que torne o imóvel temporariamente inabitável, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, e outros eventos cobertos pela apólice, a Assistência providenciará serviços de limpeza

para a retirada dos agentes estranhos ao ambiente doméstico, para sua recuperação provisória, de forma a possibilitar a entrada dos moradores.

4.7.1. Limites

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

4.8. SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA

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

4.8.1. Limites

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	Até 72 (setenta e duas) horas, por evento, sendo o mínimo de 06 horas por dia para solicitação e 02 (dois) acionamentos por vigência.
III	
IV	
V	Até 144 (cento e quarenta e quatro) horas, por evento, sendo o mínimo de 06 horas por dia para solicitação e 02 (dois) acionamentos por vigência.

IMPORTANTE:

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

4.9. HELP DESK

4.9.1. Processos de Atendimento Telefônico

- a) Suporte, diagnóstico e solução do sistema operacional Windows.
- b) Suporte para instalação e configuração de computadores/notebooks e periféricos.
- c) Suporte para instalação/desinstalação de softwares licenciados que tenham manual do fabricante (Office, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus Service Packs.
- d) Solução para problemas de acesso ao Office e Correio eletrônico (Word, Excel, Power Point, Outlook e Outlook Express).

- e) Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador/notebook, desde que o Segurado forneça as peças necessárias.
- f) Diagnóstico e solução de problemas de acesso à Internet, exceto problemas relacionados aos provedores.
- g) Suporte a configuração wireless.
- h) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).
- i) Orientação e suporte a procedimentos de backups.

NOTA: NÃO ESTÁ PREVISTO NENHUM TIPO DE ACESSO REMOTO AO EQUIPAMENTO.

4.9.2. Envio de técnico ao local

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

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

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

4.9.3. Acionamentos

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	O envio de técnico ao local está limitado a 01 (uma) utilização por vigência. A DECISÃO DO ENVIO DO TÉCNICO AO IMÓVEL ASSISTIDO FICA A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA, OBSERVANDO A DISPONIBILIDADE DA REDE CREDENCIADA.
III	
IV	
V	

4.9.4. Exclusões Específicas

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

4.10. CONserto DE LINHA BRANCA

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

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

IMPORTANTE:

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

EXCLUSIVAMENTE PARA O PLANO V:

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

4.10.1. Limites

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

4.10.2. Estão excluídos deste serviço:

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

4.11. GUARDA-MÓVEIS/MUDANÇA

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

4.11.1. Limites

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
II	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO
III	<ul style="list-style-type: none"> R\$ 200,00 (duzentos reais) por vigência para locação do espaço para guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos a moradia provisória, sendo 01 (um) acionamento/ano, e
IV	<ul style="list-style-type: none"> R\$ 200,00 (duzentos reais) por vigência para mudança (transporte), sendo 01 (uma) acionamento/ano. O custo dos materiais de embalagem dos móveis e aparelhos eletroeletrônicos também será por conta da Assistência.
V	<ul style="list-style-type: none"> R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por vigência para locação do espaço para guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos a moradia provisória, sendo 01 (um) acionamento/ano, e R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por vigência para mudança (transporte), sendo 01 (uma) acionamento/ano. O custo dos materiais de embalagem dos móveis e aparelhos eletroeletrônicos também será por conta da Assistência.

4.12. SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

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

4.12.1. Limites

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

IMPORTANTE:

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

4.13. RETIRADA DE ENTULHO (CAÇAMBA)

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

IMPORTANTE:

- a) APENAS PODERÃO SER DESCARTADOS NA CAÇAMBA RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO CIVIL (COMPONENTES CERÂMICOS, TIJOLOS, BLOCOS, TELHAS, PLACAS DE REVESTIMENTO, ARGAMASSA, CONCRETO, PEDRA, AREIA E TERRA) PROVENIENTES DE REFORMA DA RESIDÊNCIA SEGURADA. NÃO PODERÁ SER ARMAZENADO QUALQUER MATERIAL ORGÂNICO, PERIGOSO E/OU NOCIVO À SAÚDE, E NEM RESÍDUOS DECORRENTES DO CORTE/PODA DE ÁRVORES SEM PRÉVIA APROVAÇÃO DO IBAMA, A SER PROVIDENCIADA E APRESENTADA PELO SEGURADO.
- b) A CAÇAMBA SERÁ FORNECIDA DESDE QUE HAJA LOCAL PARTICULAR PARA COLOCÁ-LA OU AUTORIZAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL.
- c) A ENTREGA E RETIRADA DA CAÇAMBA SERÁ FEITA, PREFERENCIALMENTE, DURANTE O HORÁRIO COMERCIAL E RESPEITARÁ A LEGISLAÇÃO LOCAL;
- d) O PRAZO QUE A CAÇAMBA FICARÁ NA RESIDÊNCIA DO SEGURADO É DE, NO MÁXIMO, 03 (TRÊS) DIAS E/OU DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE NO MUNICÍPIO DO ATENDIMENTO;
- e) A ASSISTÊNCIA SÓ SE RESPONSABILIZARÁ PELO CUSTO DE LOCAÇÃO DA CAÇAMBA, NÃO SE RESPONSABILIZANDO PELO MANUSEIO DO ENTULHO.

4.13.1. Limites

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

4.14. OBRAS CIVIS (SOMENTE MÃO-DE-OBRA)

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

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

4.14.1. Limites

PLANO	LIMITES
I	NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO

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

4.15. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

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

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

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

4.15.1. Limites

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

A REPOSIÇÃO SERÁ REALIZADA, DESDE QUE:

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

IMPORTANTE:

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

4.16. SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO

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

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

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

IMPORTANTE:

- a) O REPARO PROVISÓRIO SERÁ REALIZADO, DESDE QUE O ACESSO AO TELHADO SEJA POSSÍVEL POR ESCADA DE NO MÁXIMO 06 (SEIS) METROS E QUE NÃO APRESENTE NENHUM RISCO AO PROFISSIONAL DIRECIONADO PARA A EXECUÇÃO.
- b) HAVENDO A NECESSIDADE DE ANDAIMES PARA A EFETIVA SUBSTITUIÇÃO, A SUA CONTRATAÇÃO BEM COMO OS CUSTOS A ELA RELACIONADOS SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.

4.17. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA

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

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

4.17.1. Limites

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

4.18. CONSERTO DE AR CONDICIONADO

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

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

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

Modelos cobertos:

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

4.17.1. Limites

PLANO	LIMITES
-------	---------

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

IMPORTANTE

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

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

4.18.4. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

4.18.5. PARA ESTES SERVIÇOS, O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ESTABELECIDO É:

- HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 (VINTE E QUATRO) HORAS;

- **HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: SEGUNDA À SEXTA-FEIRA DAS 8H ÀS 18H (EXCETO FERIADOS).**

4.19. CHECK-UP LAR

4.19.1. Limites

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

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

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

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

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

Limite:

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

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

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

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

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

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

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

Nota:

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

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

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

Limite: até 10 (dez) unidades.

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

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

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

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

Limite: até 05 (cinco) unidades.

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

Notas:

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

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

A Assistência trocará os vidros quebrados na residência assistida.

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

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

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