

Prezado Segurado,

Obrigado por contratar o seguro da **Sompo para Imobiliário Residencial**, ficamos honrados pela sua escolha.

Nossa principal motivação é garantir a segurança e tranquilidade aos seus negócios e para isso disponibilizamos os serviços que oferecerá a sua residência mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade.

Ao contratar a Assistência Imobiliária Residencial da Sompo Seguros, a sua residência dispõe de serviços emergenciais, serviços de manutenção preventiva e evento involuntário específico, disponíveis no plano contratado.

Veja a seguir como é fácil acionar a Assistência Imobiliária Residencial da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

**Importante:** As condições da Assistência da Sompo Seguros são totalmente distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro Residencial Sompo. A prestação de serviços pela Assistência não implica qualquer espécie de obrigação pelo Segurado ou pela Seguradora referente ao Contrato de Seguro referido. As obrigações e responsabilidades ficam restritas as condições deste manual.

---

<b>1. DEFINIÇÕES</b> .....	<b>4</b>
<b>2. SERVIÇOS ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL BÁSICO - LIMITES DE UTILIZAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS</b> .....	<b>5</b>
a) Baby-Sitter (reembolso) .....	5
b) Chaveiro .....	5
c) Cobertura Provisória de Telhados .....	7
d) Fixação e Retirada de Antena .....	7
e) Guarda de animais domésticos (reembolso) .....	8
f) Hospedagem .....	9
g) Limpeza da Residência .....	9
h) Mão de obra Elétrica .....	10
i) Mão de Obra Hidráulica.....	11
j) Mudança e Guarda Moveis .....	13
k) Recuperação de veículo (território nacional).....	13
l) Regresso Antecipado (território nacional) .....	14
m) Remoção Inter Hospitalar .....	14
n) Restaurante e Lavanderia (reembolso) .....	15
o) Serviços de Informações .....	15
p) Serviço de Vigilância/ Guarda de Residência .....	16
q) Transmissão de mensagens urgente .....	16
r) Vidraceiro.....	17
<b>3. SERVIÇOS ASSISTENCIAS IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL AVANÇADO – LIMITES DE UTILIZAÇÃO</b> .....	<b>18</b>
a) Assistência à informática – help desk.....	18
b) Inspeção Domiciliar para os serviços: .....	19
c) Eletroassist: .....	20
<b>4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA RESIDENCIAL</b> .....	<b>21</b>
<b>5. PERGUNTAS E RESPOSTAS:</b> .....	<b>22</b>
<b>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	<b>24</b>

---

## **CANAIS DE ATENDIMENTO SOMPO SEGUROS**

### **Central de Atendimento**

Grande São Paulo – 11 3156-2990

Demais Localidades - 0800 771 9119

Sinistro de assistência 24 horas – 0800 016 2727

SAC - Cancelamento, Reclamações, Informações Gerais – 0800 771 9719

Ouvidoria: 0800 773 2527

Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800 771 9759

A Ouvidoria da Sompo Seguros é um canal de comunicação adicional, que permite aos segurados, beneficiários e corretores manifestarem suas opiniões sobre os produtos e serviços disponibilizados pela Seguradora. Ela não substitui e nem invalida a atuação dos diversos setores e departamentos da Seguradora no atendimento das demandas de segurados e corretores, devendo ser acionada apenas como último recurso para solução de algum problema ou conflito junto a Seguradora.

As solicitações e reclamações devem ser encaminhadas contendo informações mínimas para a devida análise: o nome do segurado/beneficiário, CPF/CNPJ, ramo do seguro, número da apólice/proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone e e-mail para contato e o número do protocolo do canal de atendimento utilizado antes de acionar a Ouvidoria.

O número do protocolo do atendimento anterior é obrigatório para registrar uma demanda na Ouvidoria. Caso a demanda seja feita na Ouvidoria sem o número do protocolo, a mesma será direcionada ao SAC.

Os assuntos recebidos serão analisados e respondidos em até 15 dias contados a partir da data do recebimento da manifestação.

**Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h30.**

## 1. DEFINIÇÕES

Antes de apresentarmos os serviços oferecidos, é importante que você conheça o significado de alguns termos para facilitar a utilização da Assistência Imobiliária Residencial. Vejamos:

**a) O que é Assistência Imobiliária Residencial:** é o conjunto de serviços oferecidos ao segurado para utilização em consequência de sinistros e em situações emergenciais, a exemplo da falta de energia elétrica em virtude de “curto circuito”, vazamentos de água, perda de chaves, entre outros que se enquadrem no conceito de emergência.

**b) Quem é o Segurado:** é aquele especificado na apólice do seguro Sompo contratado. Limitem-se às áreas privativas da Residência Segurada.

**c) O que é Serviço de Emergência:** São os serviços disponibilizados ao segurado para atender emergências em razão da danificação ou desgaste de materiais. Seu objetivo é evitar o agravamento dos danos e minorar as suas consequências. **(Deverão ser respeitadas as exclusões e restrições previstas no tópico EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA, bem como os limites previamente estabelecidos para cada um dos serviços de Emergência, de acordo com a opção de contratação).**

**d) O que se entende por Emergência:** é o evento imprevisível e fortuito (casual) que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**e) O que é Serviço de Manutenção:** É o serviço disponível ao segurado mediante agendamento, que não necessariamente exige realização imediata, por não caracterizar situação de Emergência.

**f) O que se entende por Eventos Involuntários Específicos:** São eventos normalmente caracterizados por ocorrerem de forma súbita, fortuita, violenta e involuntária à vontade humana, e capazes de provocar danos materiais ao Segurado ou de acarretar perigo aos seus ocupantes.

**g) Despesas com peças, materiais e componentes:** A compra de peças, materiais e componentes específicos necessários aos reparos, será de responsabilidade do segurado, que deverá adquiri-los previamente à prestação dos serviços.

## **2. SERVIÇOS ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL BÁSICO - LIMITES DE UTILIZAÇÃO**

### **2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **a) Baby-Sitter (reembolso)**

**Descrição do serviço:** Pagamento das despesas com babby-sitter ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos, durante sua hospitalização.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **b) Chaveiro**

**Descrição do serviço:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório de porta de acesso a residência segurada ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.

Entende-se por acesso a entrada ou saída de usuário ao imóvel.

**Evento Previsto:** Arrombamento, roubo ou furto.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Evento Previsto:** Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.

**Limite de utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 60,00 (sessenta reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Cópia de chaves a partir das originais;
- Marcas de fechaduras que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Fechaduras em portas de aço;
- Reparos na porta;
- Retirada de instalações antigas;
- Fechadura Multiponto;
- Fechaduras Eletrônicas;
- Fechaduras Digitais;
- Fechaduras Biométricas;
- Fechaduras por Controle Remoto;
- Fechaduras Magnéticas;
- Porteiro Eletrônico;
- Fechaduras de janelas, portas internas e mobiliários;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **c) Cobertura Provisória de Telhados**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional que colocará lona (plástico ou material similar) no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residencial exposta a estragos. Neste caso não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronave.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 600,00 (seiscentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Telhas;
- Reparos na estrutura do telhado;
- Reparo em forro, laje, calhas, rufos, cumeeiras e similares;
- Locação de material ou equipamento para viabilizar a instalação da cobertura provisória;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Materiais, peças e acessórios;
- Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **d) Fixação e Retirada de Antena**

**Descrição do serviço:** Envio de profissionais para fixação ou retirada de antena, caso esta esteja com risco de queda.

**Evento Previsto:** Vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais). Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**e) Guarda de animais domésticos (reembolso)**

**Descrição do serviço:** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento previsto e seja desocupada.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por animal, limitando a 3 (três) animais. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Mais que 3 animais;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **f) Hospedagem**

**Descrição do serviço:** Reserva e pagamento de hospedagem do segurado e seus familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia e no máximo 4 dias, R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento.

Atendimento: Emergencial – 24 horas.

### **Exclusões específicas do serviço:**

- Território internacional;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **g) Limpeza da Residência**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência, sem descaracterizar o evento previsto.

**Evento Previsto:** Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Horário Comercial.

### **Exclusões específicas do serviço:**

- Limpeza provocada por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza do imóvel que não tenha vínculo com o evento previsto;

- Locação de caçamba;
- Locação de andaimes;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **h) Mão de obra Elétrica**

**Descrição do serviço:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento previsto.

**Evento Previsto:** Raio, danos elétricos (caracterizado pela sobrecarga de energia) e problemas elétricos: (tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistência de chuveiro/torneiras (elétricos e não blindados).

**Limite de Utilização:** Raio, danos elétricos (caracterizado pela sobrecarga de energia) – 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

Problemas elétricos – 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Atendimento: Emergencial – 24 horas.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida;
- Chuveiro a gás;
- Reatores e defeitos em luminária e similares;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Reparos em rede de alta tensão;

- Danos elétricos no portão eletrônico;
- Sobrecarga originada pela má instalação;
- Substituição total ou parcial da fiação condutora;
- Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos;
- Instalação de Disjuntores;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **i) Mão de Obra Hidráulica**

**Descrição do serviço:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamento em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento. Reparos na tubulação da caixa d'água de até 1.500 litros.

**Evento Previsto:** Alagamento e vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

**Limite de Utilização:** Alagamento/ Vazamento em tubulações aparentes: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Atendimento: Emergencial – 24 horas.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos;

- Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços.
- Reparos em tubulações de cobre ou ferro;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações e ainda o reparo por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial;
- Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar;
- Ralos que estejam ligados a rede de esgoto ou águas fluviais;
- Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;
- Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações;
- Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto;
- Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes bem como quaisquer serviços de desobstrução;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Entupimento de caixa acoplada;
- Limpeza de caixa d'água;
- Reparos na tubulação da caixa d'água acima de 1.500 litros;
- Retirada de ar em tubulação;
- Desentupimento;
- Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos;
- Materiais, peças e acessórios;
- Caça vazamento;
- Equipamento de detecção eletrônica;
- Serviço de Alvenaria;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;

- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **j) Mudança e Guarda Moveis**

**Descrição do serviço:** Retirada, guarda de moveis e posterior devolução a residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos a residência.

**Evento Previsto:** Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incendo e explosão.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$200,00 (duzentos reais) para guarda e R\$ 200,00 (duzentos reais) para mudança.

Atendimento: Horário Comercial

### **Exclusões específicas do serviço:**

- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **k) Recuperação de veículo (território nacional)**

**Descrição do serviço:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso o usuário utilize o serviço anterior (Regresso Antecipado) e necessite buscar seu veículo.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

**Limite de Utilização:** 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice. Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Localização inferior a 300 km do local sinistrado;
- Viagem terrestre com duração inferior a 05 (cinco) horas;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**l) Regresso Antecipado (território nacional)**

**Descrição do serviço:** Será fornecida 1(uma) passagem aérea em classe econômica, ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial no condomínio e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel. Desde que a sua localização seja superior a 300 km do local sinistrado, ou viagem via terrestre com duração superior a 05 (cinco) horas.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronave, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Localização inferior a 300 km do local sinistrado;
- Viagem terrestre com duração inferior a cinco horas;
- Regresso do exterior;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**m) Remoção Inter Hospitalar**

**Descrição do serviço:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**n) Restaurante e Lavanderia (reembolso)**

**Descrição do serviço:** Pagamento das despesas com restaurante e lavanderia caso estas estejam inutilizadas devido ao evento previsto.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 4 (quatro) dias por evento. Atendimento: Horário Comercial

**Exclusões específicas do serviço:**

- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**o) Serviços de Informações**

**Descrição do serviço:** Telefone de dedetizadoras, lavanderias e limpeza, telefones emergenciais de bombeiros, policiais e hospitais.

**Evento Previsto:** Independente do evento ocorrido.

**Limite de Utilização:** Ligações no território nacional. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada;
- A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado;
- Fora do Território Brasileiro.

**p) Serviço de Vigilância/ Guarda de Residência**

**Descrição do serviço:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência do Segurado, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco. A prestação do serviço está condicionada a guarita e banheiro no local.

**Evento Previsto:** Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Atendimento: Emergencial – 24 horas

**Exclusões específicas do serviço:**

- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros;
- Não haverá cobertura se o local segurado estiver em condomínio.

**q) Transmissão de mensagens urgente**

**Descrição do serviço:** Disposição a Central de atendimento 24 horas para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas.

**Evento Previsto:** Independente do evento.

**Limite de Utilização:** Ligação no território nacional. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Ligações internacionais;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**r) Vidraceiro**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, (NÃO HAVENDO RETORNO PARA COLOCAÇÃO DO VIDRO DEFINITIVO).

**Evento Previsto:** Quebra de vidro. Estão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4 mm de espessura.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) e até 3 janelas. Atendimento: Emergencial – 24 horas (para situações de risco).

**Exclusões específicas do serviço:**

- Vidros jateados;
- Vidros temperados;
- Vidros especiais;
- Vidros fora de linha de fabricação;
- Vidros acima de 4 mm de;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;

- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **3. SERVIÇOS ASSISTENCIAS IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL AVANÇADO – LIMITES DE UTILIZAÇÃO**

O segurado terá todos os serviços do Plano básico apresentados anteriormente e mais os serviços listados abaixo:

#### **a) Assistência à informática – help desk**

**Descrição do serviço:** Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows; Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;

Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamento;

Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação) e seus services packs;

Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador;

Suporte para instalação e desinstalação de software padrões e específicos (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação);

Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;

Diagnósticos e soluções de problemas de acesso a o correio eletrônico (Outlook, Outlook express.);

Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecido pelo usuário (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de disco);

Suporte à instalação de rede wireless e backups.

Suporte a procedimentos de backups.

Os serviços mencionados acima são realizados por telefone.

**Evento Previsto:** Problemas emergenciais que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas e internet.

**Limite de Utilização:** Sem limite (território nacional)

Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**b) Inspeção Domiciliar para os serviços:**

- 1) Revisão de Instalação Elétrica – reaperto de contatos (disjuntores identificação e troca de disjuntores)
- 2) Troca de lâmpada, tomadas e interruptores – apenas mão de obra gratuita, limitado a troca de 10 unidade totais, independente do item;
- 3) Verificação de possíveis vazamentos – em registros vedantes de torneiras, boia de caixa d’água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;
- 4) Chaveiro – instalação de olho magico (porta de madeira);
- 5) Lubrificação de fechadura e dobradiças – em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos;
- 6) Limpeza de caixa d’água – até 1.500 litros, exclusivo para casas. Não estão contemplados neste serviço coletores de água;
- 7) Limpeza de calhas – limitado a 10 metros;
- 8) Mudança de moveis – remanejamento de moveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento;
- 9) Serviços gerais – fixação de quadros, prateleiras, persianas, instalação e/ou substituição de varal (inclusive de teto), objetos de decoração, kit de banheiro e varões de cortina;
- 10) Fixação de antenas – somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem;

- 11) Troca de vidros – mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1m<sup>2</sup> de vidro liso, canelado ou martelado de até 3 mm;
- 12) Limpeza de ralos e sifões – até 4 ralos ou sifões;
- 13) Rejuntamento – rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 5 (seis) unidades;
- 14) Substituição de telhas – verificação e substituição de telhas quebradas ou avariadas, até 20 telhas (somente mão de obra para romana e barroca).

**Evento Previsto:** Manutenção geral.

**Limite de Utilização:** Até 3 serviços – 1 (uma) intervenção durante da vigência da apólice, sem franquia. Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Substituição das calhas e dos dutos condutores;
- Desentupimento por máquina Holter;
- Reparo em forro, laje, calhas, rufo e cumeeira e similares;
- Telhas (diferente de romana e barroca);
- Materiais, peças e acessórios;
- Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**c) Eletroassist:**

Cozinha – Cooktop, depurador, fogão a gás, forno Elétrico, freezer, frigobar, refrigerador (geladeira) e lavadora de louças;

Lavanderia - Lavadora de roupas, tanquinho, centrífuga e secadora de roupas.

**Evento Previsto:** Manutenção Geral.

**Limite de Utilização:** Mão de obra + peças até R\$ 700,00 por evento; Máximo de 2 equipamentos no ano; Produtos até 10 anos de fabricação.

Franquia de R\$ 60,00;

Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Produto acima de 10 anos de uso;
- Eletrodomésticos;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semiindustriais;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA RESIDENCIAL**

Além das exclusões específicas para cada serviço, a Assistência Imobiliária Residencial não concederá cobertura para:

- a) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários específicos, bem como operações de rescaldo;**
- b) Explosões, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade, e ainda danos ou prejuízos decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;**
- c) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte do segurado;**
- d) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- e) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, tornados, tsunamis, maremotos e queda de meteoritos;**
- f) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de auto-**

ridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se for comprovado por parte da Residência Segurada que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;

- g) Restituição de despesas efetuadas pelo segurado, sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência;**
- h) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;**
- i) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;**
- j) Custos com materiais de qualquer espécie;**
- k) Peças e acessórios;**
- l) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;**
- m) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;**
- n) Eventos causados por falta de manutenção adequada;**
- o) Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.**
- p) Reparos de itens localizados/instalados fora da planta segurada;**
- q) Reparos em bens que não sejam de propriedade do Segurado;**
- r) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;**
- s) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;**
- t) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não disponham de peças e/ou componentes de reposição no mercado brasileiro;**
- u) Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.**

## **5. PERGUNTAS E RESPOSTAS:**

### **5.1 Quando é possível a utilização dos serviços da Assistência Imobiliária Residencial?**

A prestação dos serviços de Assistência Imobiliária Residencial fica condicionada à ocorrência do evento ocorrido, específico e coberto pela Apólice de Seguro Sompo Imobiliária Residencial, respeitado as disposições deste Manual, desde que:

- a) Ocorram no período de vigência da Apólice;
- b) Limitem-se às áreas privativas da residência Segurada;
- c) Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Assistência pelo telefone 0800 016 2727;
- d) Os serviços de Assistência mencionados serão prestados a residência segurada localizada dentro do Território Nacional.

## **5.2 Quem poderá solicitar os serviços de Assistência?**

O Segurado poderá solicitar os serviços.

## **5.3 Como acionar os serviços da Assistência?**

O Segurado poderá acionar os serviços da Assistência ligando gratuitamente para o número indicado no final deste manual, sendo obrigatório o fornecimento das seguintes informações:

- a) Número da Apólice de Seguro Sompo Imobiliária Residencial;
- b) Nome e endereço da Residência segurada;
- c) Nome do solicitante da Assistência;
- d) Número de telefone para contato;
- e) Local onde a Assistência poderá encontrá-lo;
- f) Resumo da situação de emergência e o tipo de serviço que necessita.

Para agilizar a prestação do serviço é indispensável o fornecimento completo das informações solicitadas.

## **5.4 Quais são as responsabilidades do Segurado em relação à Assistência e o que deve ser atendido e observado?**

O Segurado deverá observar e respeitar os seguintes aspectos:

#### **a) Esforços**

O Segurado deverá evitar esforços razoáveis que visem atenuar e/ou restringir os efeitos da emergência.

#### **b) Cooperação com a Assistência**

Para um eficiente atendimento, o Segurado deverá cooperar com a Assistência e seus respectivos prestadores de serviços em todos os sentidos, inclusive para o fim de possibilitar que sejam recuperados eventuais pagamentos realizados pela Assistência, quando for o caso, disponibilizando os documentos e recibos originais que se mostrem necessários para tais fins.

#### **c) Limitação de queixas**

Todas as reclamações que se refiram aos serviços prestados pela Assistência deverão ser submetidas dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência do evento que a originar, para fins de constatação e apuração. Após esse prazo entender-se-á que o serviço foi prestado adequadamente e que o Segurado se deu por satisfeito com o serviço.

#### **d) Sub-rogação**

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência para atendimento do Segurado estão sujeitos à Sub-rogação de direitos conforme previsto na legislação em vigor, permitindo que a respectiva importância seja, quando for o caso, exigida pela Assistência perante o terceiro considerado responsável, até a quantia relativa ao pagamento efetuado.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Atenção!**

Para maior segurança do local de risco, não divulgue o número da Assistência Imobiliária Residencial a pessoas estranhas.