



**SOMPO
IMOBILIÁRIO
RESIDENCIAL**

MANUAL ASSISTÊNCIA



**SOMPO
SEGUROS**

você sempre bem

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 Imobiliário 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 Imobiliário Residencial da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

IMPORTANTE: As condições da Assistência da Sompo Seguros são 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 Sompo Seguros referente ao Contrato de Seguro referido. As obrigações e responsabilidades ficam restritas ao contido adiante.

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP.

CANAIS DE ATENDIMENTO SOMPO SEGUROS

Grande São Paulo - 3156-2990

Demais Localidades - 0800 771 9119

Sinistro de Assistência 24 horas – 0800 016 2727

SAC - CANCELAMENTO, RECLAMAÇÕES, INFORMAÇÕES GERAIS

Automóvel, Compreensivos RE e Habitacional, Transportes e Vida: 0800 771 9719

Ouvidoria: 0800 773 2527

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.

De segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h30.

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES	2
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL	2
2.1. Descrição dos Serviços e Limites de Utilização	3
3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS	4
4. PERGUNTAS FREQUENTES	5
5. OBSERVAÇÕES FINAIS	7
6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS	7
6.1. Chaveiro	7
6.2. Cobertura Provisória de Telhados	7
6.3. Fixação e Retirada de Antena	8
6.4. Hospedagem	8
6.5. Limpeza da Residência	9
6.6. Mão de obra Elétrica	9
6.7. Mão de Obra Hidráulica	10
6.8. Mudança e Guarda Móveis	12
6.9. Regresso Antecipado (território nacional)	12
6.10. Recuperação de veículo (território nacional)	12
6.11. Remoção Inter Hospitalar	13
6.12. Serviços de Informações	13
6.13. Serviço de Vigilância/ Guarda de Residência	13
6.14. Transmissão de Mensagens Urgente	14
6.15. Vidraceiro	14
6.16. Assistência à informática – Help Desk	14
6.17. Inspeção Domiciliar	16
6.18. Eletroassist	17

1. DEFINIÇÕES

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

O que é Assistência Imobiliário 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.

Quem é o Segurado: é aquela especificada na Apólice do seguro Sompo contratado. Limitem-se às áreas privativas da Residência Segurada.

O que é Serviço de Emergência: É o serviço disponível ao segurado 24 (vinte e quatro) horas por dia para a hipótese de a Residência Segurada estar em estado de Emergência 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, bem como os limites previamente estabelecidos para cada um dos serviços de Emergência, de acordo com a opção de contratação.**

O que é Serviço de Manutenção: É o serviço disponível ao segurado mediante agendamento, que não necessariamente exige realização imediata por não se ter caracterizada uma situação de emergência.

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.

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

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 DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO RESIDENCIAL

Os serviços disponíveis através da Assistência Imobiliário Residencial da Sompo Seguros são os descritos abaixo e deverão ser atendidos conforme o plano contratado na apólice do segurado.

Para atendimento do serviço é necessário identificar qual plano de serviço foi contratado na apólice da residência segurada.

Todo e qualquer reparo será de caráter intransferível, não podendo ser utilizado em outro endereço que não seja o local segurado na apólice, por qualquer circunstância.

2.1. Descrição dos Serviços e Limites de Utilização

SERVIÇOS		PLANOS E ACEITAÇÃO		LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
		BÁSICO	AVANÇADO			
Chaveiro	Arrombamento, roubo ou furto	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
	Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.	✓	✓	R\$ 60,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Cobertura Provisória de Telhados		✓	✓	R\$600,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Fixação e Retirada de Antena		✓	✓	R\$ 500,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Hospedagem		✓	✓	100,00 / dia	2 intervenções na vigência - 4 dias por evento	24 horas (emergência)
Limpeza da Residência		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Mão de obra Elétrica	Raio, danos elétricos	✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
	Problemas elétricos	✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Mão de Obra Hidráulica		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Mudança e Guarda Moveis		✓	✓	R\$200,00 para mudança	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
				R\$200,00 para guarda		
Regresso Antecipado (território nacional)		✓	✓	-	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Recuperação de veículo (território nacional)		✓	✓	-	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Remoção Inter Hospitalar		✓	✓	R\$ 3.000,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Serviços de Informações		✓	✓	Ligações no território nacional	Sem limite	24 horas (emergência)
Serviço de Vigilância/ Guarda de Residência		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Transmissão de Mensagens Urgente		✓	✓	Ligações no território nacional	Sem limite	24 horas (emergência)
Vidraceiro		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência - limitado a 3 janelas	Comercial (manutenção)

Assistência à Informática – HELP DESK				-	Sem limite (território nacional)	Comercial (manutenção)
Inspeção Domiciliar	Revisão de Instalação Elétrica					
	Troca de lâmpada, tomadas e interruptores					
	Verificação de possíveis vazamentos					
	Chaveiro					
	Lubrificação de fechadura e dobradiças					
	Limpeza de caixa d'água					
	Limpeza de calhas					
	Mudança de moveis			até 3 serviços	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
	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;					
	Fixação de antenas					
	Troca de vidros					
	Limpeza de ralos e sifões					
	Rejuntamento					
Substituição de telhas						
Eletoassist	Cozinha – Cooktop, depurador, fogão a gás, forno Elétrico, freezer, frigobar, refrigerador (geladeira) e lavadora de louças;			até R\$ 700,00 por evento (Mão de obra + peças)	Máximo de 2 equipamentos na vigência - produtos até 10 anos de fabricação - Franquia de R\$ 60,00	Comercial (manutenção)
	Lavanderia - Lavadora de roupas, tanquinho, centrífuga e secadora de roupas.					

3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

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

- Estabelecimentos comerciais ou residências que possuam determinada área destinada para fins comerciais, quer seja pelo Segurado ou por Terceiros;**
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários específicos, bem como operações de rescaldo;**



- c) 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;
- d) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte do segurado;
- e) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- f) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, tornados, tsunamis, maremotos e queda de meteoritos;
- g) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade 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;
- h) Restituição de despesas efetuadas pelo segurado, sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência;
- i) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- j) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- k) Custos com materiais de qualquer espécie;
- l) Peças e acessórios;
- m) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- n) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- o) Eventos causados por falta de manutenção adequada;
- 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;
- v) Reembolsos de serviços de qualquer natureza e despesas acima dos limites estipulados em cada serviço.

4. PERGUNTAS FREQUENTES

Quando é possível a utilização dos serviços da Assistência Imobiliário Residencial?

A prestação dos serviços de Assistência Imobiliário Residencial fica condicionada à ocorrência de eventos involuntários específicos e cobertos pela Apólice de Seguro Sompo Imobiliário Residencial, respeitadas 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 24 horas serão prestados às residências seguradas localizadas dentro do Território Nacional.

Quem poderá solicitar os serviços da Assistência?

O segurado poderá solicitar os serviços.

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 do Seguro Residencial;
- b) Endereço da Residência Segurada;
- c) Nome do Beneficiário solicitando o(s) serviço(s);
- 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 e claro das informações solicitadas.

Quais são as responsabilidades do Segurado em relação à Assistência, o que deve ser atendido/observado?

O Segurado deverá observar e respeitar os seguintes aspectos:

a) Esforços

O Segurado deverá envidar esforços razoáveis que visem atenuar e 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 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.

5. OBSERVAÇÕES FINAIS

Atenção!

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

6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS

6.1. Chaveiro

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório de porta de acesso a residência segurada ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.</p> <p>Entende-se por acesso a entrada ou saída de usuário ao imóvel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Eventos previstos

- Arrombamento, roubo ou furto.
- Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.

6.2. Cobertura Provisória de Telhados

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de profissional que colocará lona (plástico ou material similar) no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas; • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, laje, calhas, rufos, cumeeiras e similares;

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.

- 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.

Eventos previstos

- Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronave.

6.3. Fixação e Retirada de Antena

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de profissionais para fixação ou retirada de antena, caso esta esteja com risco de queda.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Eventos previstos

- Vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

6.4. Hospedagem

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Reserva e pagamento de hospedagem do segurado e seus familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	<ul style="list-style-type: none"> • Território internacional; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

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

6.5. Limpeza da Residência
Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência, sem descaracterizar o evento previsto.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Eventos previstos

- Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval.
-

6.6. Mão de obra Elétrica
Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento previsto.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Eventos previstos

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

6.7. Mão de Obra Hidráulica

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>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 e boia da caixa d'água de até 1.500 litros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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;
- Tubulação de: esgoto, água fluviais e caixa de gorduras que venham acarretar alagamento no imóvel;
- Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
- Remoção de Caixa d'água ou Cisterna;
- Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
- Reservatórios de capacitação de águas pluviais;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua;
- Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- 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.
-

6.8. Mudança e Guarda Móveis
Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Retirada, guarda de moveis e posterior devolução a residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos a residência.	<ul style="list-style-type: none"> Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incendo e explosão.
-

6.9. Regresso Antecipado (território nacional)
Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
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.	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Eventos previstos

- Roubo ou furto qualificado, incêndio raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronave, problemas elétricos, hidráulicos, chuveiro ou quebra de vidros.
-

6.10. Recuperação de veículo (território nacional)
Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
-----------	---

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.

- 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.

Eventos previstos

- 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.

6.11. Remoção Inter Hospitalar

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

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

6.12. Serviços de Informações

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Telefone de dedetizadoras, lavanderias e limpeza, telefones emergenciais de bombeiros, policiais e hospitais.	<ul style="list-style-type: none"> • Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada; • A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado; • Fora do território brasileiro.

Eventos previstos

- Independente do evento ocorrido.

6.13. Serviço de Vigilância/ Guarda de Residência

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)

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.

- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Não haverá cobertura se o local segurado estiver em condomínio.

Eventos previstos

- Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

6.14. Transmissão de Mensagens Urgente

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Disposição a Central de atendimento 24 horas para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ligações internacionais.

Eventos previstos

- Independente do evento.

6.15. Vidraceiro

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
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).	<ul style="list-style-type: none"> • Vidros jateados; • Vidros temperados; • Vidros especiais; • Vidros fora de linha de fabricação; • Vidros acima de 4 mm de espessura; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Quebra de vidro. Estão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4 mm de espessura.

6.16. Assistência à informática – Help Desk

Planos cobertos: Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
-----------	---

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 ao 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.

-

Eventos previstos



- Problemas emergenciais que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas e internet.

6.17. Inspeção Domiciliar

Planos cobertos: **Avançado**

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Inspeção Domiciliar para os serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão de Instalação Elétrica – reaperto de contatos (disjuntores identificação e troca de disjuntores) • Troca de lâmpada, tomadas e interruptores – apenas mão de obra gratuita, limitado a troca de 10 unidade totais, independente do item; • Verificação de possíveis vazamentos – em registros vedantes de torneiras, boia de caixa d’água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis; • Chaveiro – instalação de olho magico (porta de madeira); • Lubrificação de fechadura e dobradiças – em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos; • Limpeza de caixa d’água – até 1.500 litros, exclusivo para casas. Não estão contemplados neste serviço coletores de água; • Limpeza de calhas – limitado a 10 metros; • Mudança de moveis – remanejamento de moveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento; • 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; • Fixação de antenas – somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem; 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.



- Troca de vidros – mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1m2 de vidro liso, canelado ou martelado de até 3 mm;
- Limpeza de ralos e sifões – até 4 ralos ou sifões;
- Rejuntamento – rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 5 (seis) unidades;
- Substituição de telhas – verificação e substituição de telhas quebradas ou avariadas, até 20 telhas (somente mão de obra para romana e barroca).

Eventos previstos

- Manutenção geral.

6.18. Eletroassist

Planos cobertos: Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Cozinha – Cooktop, depurador, fogão a gás, forno Elétrico, freezer, frigobar, refrigerador (geladeira) e lavadora de louças;	<ul style="list-style-type: none"> • Produto acima de 10 anos de uso; • Eletrodomésticos; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
Lavanderia - Lavadora de roupas, tanquinho, centrífuga e secadora de roupas.	<ul style="list-style-type: none"> • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.