



CARO SEGURADO,

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS oferece inúmeras facilidades, vantagens e serviços aos Segurados.

Para usufruir das vantagens e serviços aqui relacionados, ligue para a Central de Atendimento. A ligação é gratuita e você poderá obter orientação, autorização ou informações complementares sobre serviços aqui mencionados.

Assistência 24 horas – MS RESIDÊNCIA

Telefone: 0800 707 7883 ou 0800 707 7616

Para uma maior agilidade no atendimento, tenha as seguintes informações em mãos:

- ✓ Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
- ✓ Endereço completo;
- ✓ Número da apólice;
- ✓ Número do telefone para contato;
- ✓ Descrição resumida do serviço necessário.



CLÁUSULA Nº 223 - Assistência 24 horas - Platinum

DEFINIÇÕES

PROBLEMAS EMERGENCIAIS: são acontecimentos inesperados e acidentais ocorridos no imóvel segurado ou Eletrodomésticos e/ou Eletroeletrônicos de propriedade do segurado, que acarretam a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

MANUTENÇÃO GERAL: designa os serviços necessários aos imóveis para sua conservação e/ou para a realização de benfeitorias no mesmo e/ou consertos e reparos de Eletrodomésticos. Os serviços a serem prestados pela Central de Atendimento no que se referem à Manutenção Geral correspondem à prestação de serviço ao beneficiário nas especialidades definidas.

EVENTO PREVISTO: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário segurado ou de seus Beneficiários, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

ALAGAMENTO: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.

DESDE QUE POSSÍVEL: Conceito utilizado para indicar, em caso de sinistro, a realização de prévia avaliação, por parte do representante da Seguradora, referente à impossibilidade de execução dos serviços reclamados. Quando caracterizadas quaisquer impossibilidades de execução dos serviços reclamados, as mesmas serão informadas ao Segurado.

BABY SITTER – Profissional indicado pela Seguradora responsável por cuidar dos dependentes menores de 14 anos, em caso da falta de um adulto ou parente responsável.

CONTENÇÃO EMERGENCIAL – Solução imediata a fim da realização de reparos para o não surgimento de maiores danos ao imóvel e/ou aos bens segurados, não sendo necessariamente a reparação definitiva.

MATERIAL BÁSICO - Material mínimo necessário por parte do representante da Seguradora para o atendimento do evento específico.



1. Riscos Cobertos

Esta cobertura adicional Assistência 24 horas apresenta um conjunto de serviços oferecidos ao Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que podem ser acionados para utilização em consequência de eventos cobertos descritos abaixo.

Para fins de prestação de serviços e/ou Reembolsos estarão amparados às reclamações decorrentes dos seguintes eventos:

- a) Roubo (Assalto a mão armada);
- b) Roubo e/ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel, com ou sem ações de vandalismo);
- c) Arrombamento;
- d) Incêndio / raio / explosão de qualquer natureza;
- e) Desmoronamento;
- f) Vendaval até fumaça;
- g) Alagamento (danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede internada água);
- h) Danos elétricos (decorrentes de variações anormais de tensão, curto circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas que deixam a empresa, ou alguma de suas dependências sem energia, excluindo-se os “apagões”);
- i) Quebra de vidros;
- j) Tumultos / greves / lock-out;
- k) Impacto de veículos;
- l) Queda de aeronaves;
- m) Problemas emergenciais.

Em quaisquer circunstâncias, serão respeitados os limites máximos de indenização descritos na presente cláusula e, quaisquer valores excedentes, estarão sob responsabilidade do Segurado.

Estes serviços estão à disposição, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados pela Rede Referenciada.

A garantia destes serviços está limitada à vigência da apólice.

O atendimento e/ou prestação de serviço de assistência, não implicam na responsabilidade pelo pagamento de indenizações decorrentes de quaisquer outras coberturas constantes deste plano de seguro.

Os Limites Máximos de Indenização para cada um dos serviços amparados por esta cobertura adicional serão fixados por local de risco, não sendo cumulativo em casos de apólices com mais de um local. Desta forma, os respectivos limites não se somam



e nem se comunicam.

O Limite Máximo de Indenização contratado será reduzido em função da reclamação de sinistro(s) amparado(s) por esta cobertura adicional , não havendo a possibilidade de reintegração durante a vigência da apólice.

Em caso de sinistro amparado por esta cobertura adicional o Segurado poderá acionar a Rede Referenciada, respeitando-se os procedimentos descritos no item 2 - “Rede Referenciada”, ou solicitar o reembolso das despesas incorridas, respeitando-se os procedimentos descritos no item 3 - “Procedimentos para o Reembolso”.

2. Rede Referenciada

Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da nossa Central de Atendimento da Mitsui Sumitomo Seguros, pelos telefones gratuitos (0800) 707 7883 ou (0800) 707 7616, que possuem abrangência nacional, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:

1. Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
2. Endereço completo;
3. Número da apólice;
4. Número do telefone para contato;
5. Descrição resumida do serviço necessário.

3. Procedimentos para o Reembolso

O Segurado poderá solicitar o reembolso referente à mão-de-obra dos eventos amparados por esta cobertura adicional respeitando os seguintes critérios:

1. Apresentação de 3 opções de orçamentos, contendo: data, descrição e o valor do serviço referente à Mão-de-obra a ser utilizada;
2. Aguardar a anuência expressa da Mitsui Sumitomo quanto à autorização de reparo;
3. Após a aprovação do serviço, apresentar a Nota Fiscal com a descrição do local de risco segurado para a realização do reembolso.

O Segurado não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos a utilização de mão-de-obra contratada e/ou executada por terceiros, sem a devida anuência expressa da Seguradora.

A Seguradora se reserva o direito de inspecionar a qualquer momento o local e a nota fiscal.

O limite máximo de indenização relativo aos serviços eventos amparado por esta cobertura adicional ficará restrito ao montante estabelecido no item Limites de cada um dos respectivos eventos.



4. Serviços

4.1. Chaveiro

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência segurada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a presente cobertura adicional garantirá envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Segurado à residência, a presente cobertura adicional garantirá o envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações relacionadas a Evento Previsto e Problema Emergencial e Limite máximo de Indenização aplicam-se aos demais itens abaixo.

Importante:

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Segurado ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. A Assistência 24 horas se responsabiliza exclusivamente pela mão-de-obra e material básico até o limite acima indicado, sendo o excedente sob responsabilidade do Segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.2. Hidráulica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a presente cobertura adicional arcará com o custo de mão-de-obra e material básico para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito no item Definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e



fortuitos, alheios à vontade do Segurado, a presente cobertura adicional enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante:

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Segurado.
2. O Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

Exclusões

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.);

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.3. Elétrica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A presente cobertura adicional se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a presente cobertura adicional se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.



Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por chamada, independente do evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

- a) Eventos decorrentes de Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Locação de andaime;

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.4. Cobertura Provisória do Telhado

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a presente cobertura adicional se responsabilizará por providenciar, se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 800,00 (oitocentos reais), limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do Segurado.

Exclusões:

- a) **Garantia após 48 horas da colocação da lona;**
- b) **Troca de telhas;**
- c) **Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;**
- d) **Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;**
- e) **Locação de andaime.**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.5. Limpeza da residência

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** a residência sem



descaracterização do evento previsto, a presente cobertura adicional se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$ 300,00 (trezentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- c) Serviços de faxina não decorrentes dos eventos cobertos;
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- e) Despesa com material;
- f) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.6. Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a presente cobertura adicional enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por chamada.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Exclusões:

- **Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;**
- **Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;**
- **Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;**
- **Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;**



- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem como da caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.7. Vidraceiro

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a presente cobertura adicional se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura).

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 300,00 (trezentos reais), limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Importante: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério do técnico responsável pelo atendimento, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a presente cobertura adicional garantirá a colocação de tapume. A presente cobertura adicional não se irá garantir a substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

4.8. Vigilância

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a presente cobertura adicional providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.



Limite Máximo de Indenização: R\$ 600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$ 300,00 (trezentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas

4.9. Substituição de telhas

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves) ou **Quebra Acidental**, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a presente cobertura adicional garantirá, se tecnicamente possível, mão-de-obra necessária para substituição exclusivamente de telhas cerâmicas, cimento e fibrocimento.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 1.000,00 (mil reais), limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Exclusões:

- a) Custos com materiais;
- b) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- c) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- d) Locação de andaime;
- e) Reparo em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel,

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.10. Fixação de antenas

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a presente cobertura adicional garantirá o envio de um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 800,00 (oitocentos reais), limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Exclusões:

- a) Ajuste de sintonia de canais;
- b) Substituição de peças;



- c) **Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;**
- d) **Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;**
- e) **Locação de andaime;**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.11. Baby Sitter

Na hipótese de **Evento Previsto** (quaisquer eventos que causarem danos ao imóvel segurado). Em caso de dano corporal causado ao Segurado, conseqüente de danos físicos ocorrido no imóvel segurado, e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum maior de 18 anos indicado pelo Segurado ou familiar que possa se responsabilizar pelos dependentes menores de 14 anos, a presente cobertura adicional arcará com as despesas até o limite referente com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.12. Hospedagem

Na hipótese de **Evento previsto** (quaisquer eventos que causarem danos ao imóvel segurado) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a presente cobertura adicional garantirá a reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Limite Máximo de Indenização: R\$600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Importante: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.13. Restaurante e Lavanderias

Na hipótese de **Evento Previsto** (quaisquer eventos que causarem danos ao imóvel segurado) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a presente cobertura adicional arcará com as despesas até o limite, com restaurantes e/ ou lavanderias.



Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por chamada.
Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com alimentos e/ ou bebidas, serão de responsabilidade do Segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.14. Guarda de animais domésticos

Na hipótese de **Evento Previsto** (quaisquer eventos que causarem danos ao imóvel segurado), se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo maior de 18 anos indicado pelo Segurado que possa se responsabilizar pelos animais domésticos, a presente cobertura adicional garantirá com as despesas com a guarda em local apropriado.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 160,00 (cento e sessenta reais), limitado a R\$40,00 (quarenta reais) por chamada.
Horário de Atendimento: 24 horas

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.15. Mão-de-obra para retirada de entulho

Caso ocorra **Problema Emergencial** ou **Evento Previsto** que necessite de mão-de-obra para retirada de entulho, a presente cobertura adicional garantirá a Segurada à mão-de-obra qualificada para realizar a retirada do entulho da Residência Segurada, quando solicitado e desde que possível.

Caso não haja estrutura local, consultar a Central de Atendimento que passará as informações necessárias para o fornecimento da assistência.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por chamada.
Horário de Atendimento: Horário Comercial

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

4.16. Conserto de eletrodomésticos e eletroeletrônicos

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, conforme especificações abaixo indicadas, a presente cobertura adicional arcará com o custo de mão-de-obra para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de propriedade do segurado, de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que estejam localizados na residência coberta e que seus fabricantes tenham rede de assistência técnica no território brasileiro com disponibilidade de peças de reposição:



- **LINHA BRANCA**

Cozinha - Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Micro-ondas, Freezer, Frigobar, Depurador/ Exaustor de Ar e Lavadora de Louças;

Lavanderia – Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas;

Outros - Ar Condicionado Compacto, modelos atendidos: Split e Mini Split.

- **LINHA MARROM**

Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater.

Importante: Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem apresentar, na data de ocorrência do sinistro, até 6 (seis) anos decorridos e contados a partir da respectiva data de fabricação. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por chamada.

Atendimento: Horário Comercial.

Exclusões:

- a) **Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;**
- b) **Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em decorrência de “recall”;**
- c) **Decorrente de danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;**
- d) **Referentes a produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;**
- e) **Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;**
- f) **Negligência do Segurado bem como causado por queda;**
- g) **Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;**
- h) **Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados; desgastes naturais entre outros);**
- i) **Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

5. EXCLUSÕES GERAIS

Estão excluídas as prestações de serviço relacionados à:

- **Serviços providenciados diretamente pelo Segurado;**



- **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;**
- **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;**
- **Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- **Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;**
- **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- **Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;**
- **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro(a) convulsão da natureza;**
- **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização da MITSUI SUMITOMO SEGUROS;**
- **Despesas com locação de andaime;**
- **Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.**



CLÁUSULAS DE SERVIÇOS GRATUITOS

A Mitsui Sumitomo, em complemento à cobertura de Assistência 24 horas do produto **MS Residência** e respeitando o item 1 – Riscos Cobertos e o item 5 – Exclusões Gerais, oferece um conjunto de serviços oferecidos ao Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que pode ser acionado para utilização em consequência de sinistro e também nas situações emergenciais, até as limitações de caráter geral e específicas de cada serviço.

Todos os serviços seguem a mesma regra de acionamento, conforme item 2.

Para os serviços relacionados a seguir o canal de atendimento será único e exclusivo pela Rede Referenciada, não havendo a condição para a solicitação de reembolso na Seguradora.

DEFINIÇÕES

SEGURADO: titular da apólice do Seguro MS Residência que tenha residência habitual ou veraneio no Território Brasileiro.

ANIMAL DOMÉSTICO: é o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos.

EMERGÊNCIA: é a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

ACIDENTE PESSOAL DO SEGURADO: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

DOENÇA SÚBITA DO SEGURADO: é a alteração aguda do estado de saúde do Assistência 24 horas com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

DOMICÍLIO DO SEGURADO: é o Município de domicílio do Segurado, constante do cadastro.

BENEFICIÁRIO: entende-se por Beneficiário, além do Segurado, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1.º grau do Segurado, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes ou ainda pessoa física ou jurídica expressamente indicadas na apólice.

PROBLEMAS EMERGENCIAIS: são acontecimentos inesperados e acidentais no imóvel ou Eletrodomésticos, que acarretam a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

LOCAL DE RISCO: designa a área territorial (terreno + construções) da casa ou apartamento para o qual tenha sido contratado a cobertura da Assistência.

EVENTO INVOLUNTÁRIO: é um evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do beneficiário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes de eventos cobertos pelas condições gerais desta proposta.



MANUTENÇÃO GERAL: designa os serviços necessários aos imóveis para sua conservação e/ou para a realização de benfeitorias no mesmo e/ou consertos e reparos de Eletrodomésticos. Os serviços a serem prestados pela Central de Atendimento no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao beneficiário nas especialidades definidas.

EQUIPAMENTOS ACESSORADOS E DIAGNOSTICADOS (definição dos equipamentos para o serviços de helpdesk):

Hardware

A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente,
Memória de 256 MB RAM,
Hard Disk de 4 GB.

Assessórios

Placa de Vídeo
Placa de TV
Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)
Gravador e leitor de Cd e DVD
Teclado com Interface
Mouse

Aplicativos

Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.

PROBLEMA EMERGENCIAL (definição para o serviço de Helpdesk): Para os fins desta cobertura, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

Serviços

Regresso antecipado

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição) ou Quebra de Vidros, se o Segurado estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a Assistência 24 horas providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da Assistência 24 horas.

Com esta finalidade, a Assistência 24 horas poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério da Assistência 24 horas, limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.



Importante: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido desde que o Segurado esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Recuperação do veículo (desde que decorrente dos mesmos eventos do Regresso Antecipado)

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, caso o Segurado necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a Assistência 24 horas se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da Assistência 24 horas, para que o veículo possa ser recuperado.

Limite: Meio de transporte alternativo a critério da Assistência 24 horas, limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Transmissão de mensagens urgentes

Na hipótese em que o Segurado entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da Assistência 24 horas, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

Limite: Ligações no Território Nacional.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Serviço de informação

Na hipótese em que o Segurado solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a Assistência 24 horas fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A Assistência 24 horas se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço.

Limite: Ligações no Território Nacional.

Horário de Atendimento: 24 horas

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.



Mudança e Guarda de Móveis

Na hipótese de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo Segurado, sendo que o limite é de ida e volta.

Limites: Mudança: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Guarda: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Serviços domésticos provisórios

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos), se ocorrer acidente pessoal com o(a) Segurado(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a Assistência 24 horas arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma faxineira ou empregada doméstica temporária.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: 24 horas

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Transporte para a frequência das aulas

Em caso de acidente pessoal com o/a Segurado em que o impossibilite de conduzir o filho (a) à escola, a Assistência 24 horas providenciará um transporte para o(a) aluno(a), desde sua residência até o estabelecimento de ensino, para frequência às aulas e seu retorno.

O serviço está condicionado à comprovação através de atestado médico a ser enviado à Central de Atendimento.

Quando houver um acompanhante, este só terá direito ao transporte enquanto estiver com o aluno, respeitando o limite.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por dia, máximo de 5 (cinco) diárias, limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.



Remoção inter-hospitalar (desde que decorrente dos eventos cobertos nas garantias deste plano de seguro)

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição), se resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a Assistência 24 horas providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, *extra-seats*, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Assistência 24 horas que determinará, ainda, o meio de transporte.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite: R\$ 3.000,00 (três mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: 24 horas

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais

Manutenção Geral

A Assistência 24 horas disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel. Os serviços a serem prestados pela Assistência 24 horas, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao Segurado nas especialidades definidas a seguir.

A Assistência 24 horas se encarregará do envio de profissionais qualificados e credenciados, previamente selecionados, para reparos ou consertos na residência do Segurado e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

A responsabilidade da Assistência 24 horas se limita ao envio dos profissionais nas especialidades abaixo, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais, lembrando que os serviços a serem prestados, correspondem à prestação de serviços básicos ao Segurado nas especialidades definidas a seguir.

Serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas:

SERVIÇOS 24 HORAS:

- Eletricistas;
- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);
- Chaveiros.



SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL (de segunda a sexta das 8h às 18h):

- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);
- Pedreiros;
- Vidraceiros (especialmente para vidros cancelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado);
- Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes);
- Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços;
- Pintores.

Limite: Envio de profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e de mão de obra de responsabilidade do Segurado, limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Importante:

- a) Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela Assistência 24 horas. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da Assistência 24 horas, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- b) O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;
- c) O Segurado deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- d) Para conjunto de serviços os orçamentos são limitados a no máximo 02 por ano;
- e) Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel;
- f) Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - geladeira, freezer, micro-ondas, lava-louça, fogão, depurador de ar/ exaustor de ar, secadora, frigobar e máquina de lavar roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, *Blu-ray Player*, DVD, Aparelho de Som e *Home-Theater*;
- g) Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- h) Não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
- i) A Assistência 24 horas não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;



- j) A Assistência 24 horas dará **03 meses** de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Check up Lar

A Assistência 24 horas garante a mão-de-obra de profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão-de-obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão-de-obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- **Chaveiro:** mão-de-obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 2.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência ou até 2 caixas de 1.000 litros cada. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;
- **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;



- **Troca de Vidros:** o serviço consiste na mão-de-obra para substituição, parcial ou total de até 1 m² de vidro transparente liso, cancelado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão-de-obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- **Caçamba (Retirada de entulhos):** Fornecimento de caçamba para colocação de entulhos (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento; argamassa; concreto; pedra; areia e terra) proveniente da reforma da residência segurada. A quantidade de diárias (máximo 3 dias) dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do segurado. Qualquer multa ou infração sofrida por local desapropriado bem como descarte de materiais proibidos será de responsabilidade do Segurado.
- **Instalação de Ventilador de Teto:** Fornecimento de mão-de-obra para instalação de 01 ventilador de teto. Este serviço contempla apenas a fixação do aparelho, sendo que, toda a parte elétrica, bem como alvenaria deverão estar prontas para que seja efetuada a fixação.

Limite: Sem limite de serviços, porém limitado a 1(uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Importante:

- a) O Segurado terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o Segurado utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Assistência 24 horas;
- b) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o Segurado tiver tomado as seguintes providências:
 - Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
 - Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. **Atenção:** A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
 - Informar altura do "pé direito" do imóvel.



- c) Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
- d) Se, após o agendamento e envio do serviço, o Segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

Exclusões:

- a) Despesas com materiais;
- b) Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime.

Assistência Pet

Importante: A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo a Assistência 24 horas utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

Transporte veterinário emergencial

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o Segurado não tenha condições físicas de fazê-lo, a Assistência 24 horas providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo Segurado, até o limite contratado.

Caso o Segurado não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a Assistência 24 horas efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais), limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante: O meio de transporte será definido pela Assistência 24 horas. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Caso o Segurado utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do Segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento



Assistência veterinária emergencial

Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a Assistência 24 horas arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.

Limite: R\$ 250,00 (e cinquenta reais), limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.
Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante: Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do Segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Exclusão: Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

Consulta veterinária

O Segurado terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Assistência 24 horas, conforme limite, para seu animal de estimação.

Limite: 1 (uma) consulta por ano.
Horário de Atendimento: 24 horas

Importante: A responsabilidade da Assistência 24 horas é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Agendamento de consultas veterinárias

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O Segurado poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do Segurado e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

Limite: Sem limite
Horário de Atendimento: 24 horas

Importante: Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do Segurado. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

Informações sobre vacinas

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

Limite: Sem limite
Horário de Atendimento: 24 horas



Importante: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede da Assistência 24 horas e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Aplicação de vacinas em domicílio

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: Conforme horário da clínica veterinária.

Importante: A Assistência 24 horas será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do Segurado as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

Envio de ração

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o Segurado saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Importante: A Assistência 24 horas será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

Limite: Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais), limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: Conforme horário do Pet Shop

Acionamento ou agendamento de leva e traz

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O Segurado devera agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Importante: A Assistência 24 horas será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.



Informação sobre raças de cães

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: 24 horas

Importante: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Assistência 24 horas e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Informação sobre venda de filhotes

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: 24 horas

Importante: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Assistência 24 horas e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Indicação de banho e tosa

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: 24 horas

Hospedagem de animais

Se, em consequência de acidente ou doença, o Segurado estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a Assistência 24 horas arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

Limite: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, máximo de 5 (cinco) diárias, limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Importante: Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de



responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do Segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Informações veterinárias úteis

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Assistência 24 horas e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Assistência Funeral

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a Assistência 24 horas arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Importante: Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Exclusões:

A Assistência 24 horas não será responsável pelos reembolsos por gastos do Segurado nas seguintes situações:

- **Serviços solicitados diretamente pelo Segurado horas sem prévio consentimento da Assistência 24 horas;**
- **Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Assistência 24 horas, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Assistência 24 horas ou causados por má fé;**
- **Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo Assistência 24 horas;**
- **Danos sofridos pelo Assistência 24 horas em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;**
- **Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;**



- **Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;**
- **Despesas com fisioterapia;**
- **Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

Check up Kids

O “Check up Kids”, oferece um serviço diferenciado, focado na prevenção de acidentes domésticos com crianças, conforme abaixo:

- **Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:** o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;
- **Remanejamento de móveis:** envio de profissional para remanejamento de móveis para evitar acidentes, desde que no mesmo cômodo e não necessite desmontagem;
- **Instalação de protetores nas tomadas:** envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes em crianças (até 10 unidades);
- **Grades de segurança:** indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas;
- **Redes de segurança:** indicação de profissional para instalação de redes de segurança em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do Segurado;
- **Serviços gerais Kids:** mão-de-obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 05 unidades.

Limite: 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Importante:

- 1) A Assistência 24 horas enviará o profissional que executará os serviços*, conforme a necessidade do Assistência 24 horas, sendo que, todo o material será de sua responsabilidade, exceto os protetores de tomada.
- 2) *Rede de Segurança: Para este serviço, a Assistência 24 horas enviará o profissional, sendo que, todas as despesas de mão-de-obra e material serão de responsabilidade do Segurado.
- 3) Horário de Atendimento: Agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sexta e sábado, conforme disponibilidade local.
- 4) Os serviços acima estão disponíveis em todas as capitais e suas regiões metropolitanas e cidades acima de 300.000 habitantes. Demais cidades consultar a Central de Atendimento.
- 5) O Assistência 24 horas deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento;



- 6) Se, após o agendamento e envio do serviço, o Assistência 24 horas não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais

Dedetização

A Assistência 24 horas enviará à residência cadastrada, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos entre outros) no imóvel, respeitando o limite contratado.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais), limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Importante:

- 1) O prazo de garantia dependerá da avaliação técnica da empresa credenciada, que emitirá um Certificado ou Comprovante de Garantia dos Serviços ou um Check List, podendo ser com até 30 dias de validade, conforme previsto em lei.
- 2) A Assistência 24 horas está preparada para atender todas as capitais e suas regiões metropolitanas e cidades acima de 300.000 habitantes. Para demais cidades consultar a Central de Atendimento.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais

Help desk

Help desk Microcomputadores (Desk Top e Lap Top)

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Central de Atendimento que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;



- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, 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, OutlookExpress);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Segurado. (Ex.: atualizações de anti-vírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Help desk GPS

- Instrução por telefone ao Segurado para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- Orientação para configurações pessoais do produto;
- Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
- Configurações gerais do Viva-voz;
- Instruções para a atualização de softwares de mapas.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Help desk Games

- Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;
- Conexão do game com a internet;
- Configuração para utilizações de software;
- Instruções gerais de uso do hardware.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Help desk Smartphone e demais aparelhos celulares

- Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- Instruções gerais de manuseio e utilização;



- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Help desk Foto e Vídeo

- Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
- Conexão com o computador;
- Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;
- Instruções gerais de manuseio e utilização.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Help desk Ipad / Tablet

- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
- Instruções para download de aplicativos;
- Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;
- Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Help desk Amazon Kindle

- Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado);
- Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
- Registro e Associação do Kindle na Amazon;
- Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
- Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle;
- Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipedia;
- Instruções de como navegar na internet com o kindle.

Limite: Sem limite

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



Exclusões:

- Equipamentos com idade superior a 6 anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, no-Breaks;
- Softwares de Jogos.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.