



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 221 - Assistência 24 horas - Plus

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.

Exclusões:

- **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.**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.



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.