



## ASSISTÊNCIAS

## ASSISTÊNCIA FUNERAL

### ESTENDIDO PREMIUM

**Apresentação:** O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Estendido:** Segurado Principal, cônjuge, pais, sogro, sogra e filhos.
- **Padrão de Serviço:** Premium (funeral equivalente a R\$ 8.000,00).

Limite de Idade: O limite de idade do Segurado Principal e Cônjuge para adesão ao serviço será o mesmo determinado na proposta de contratação para adesão do seguro. Para pais, sogro e sogra o limite de idade é de 80 anos na adesão do seguro contratado pelo Segurado Principal.

Serão aceitos filhos até 21 anos de idade ou até 24 anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do Segurado (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável independentemente da idade ou deficiência dos filhos, desde que, em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

**Benefícios:** Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Este plano inclui os seguintes serviços:**

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
  - **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:
    - a) urna;
    - b) higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
    - c) coroa de flores da estação;

- d) véu;
- e) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- f) carro fúnebre para remoção dentro do município;
- g) registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- h) livro de presença (conforme disponibilidade local);
- i) locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- j) taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- k) locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

#### **Exclusões:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e
- Sepultamento de membros.

### **CHECK-UP MÉDICO 1º DIAGNÓSTICO**

**Apresentação:** Esta Proposta de Contratação contempla o serviço de Check-Up Médico 1º Diagnóstico.

**Serviço de Assistência:** Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível 24 (vinte e quatro) horas de qualquer dia da semana.

**Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** O serviço de Check-Up possui extensão em todo o território brasileiro.

**Regras da Assistência:** Limite do Check-Up Médico 1º Diagnóstico: até R\$ 300,00.

Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais), para consulta e exames. O Segurado deverá, obrigatoriamente, ligar para a Central solicitando autorização prévia.

No caso de não comparecimento do Segurado para a Consulta ou para a realização dos exames após a confirmação de agendamento realizado pela Central de Atendimento, o Segurado perderá o direito de reagendar consultas/exames dentro da mesma vigência.



**Carência:** O serviço de Check-Up Médico 1º Diagnóstico possui carência de 90 (noventa) dias para acionamento a contar do início de vigência individual do Segurado.

**Este plano inclui os seguintes serviços:**

- Consulta Médica: Quando solicitado, através da Central de Atendimento, será disponibilizada ao Segurado, uma consulta médica preventiva com um clínico-geral credenciado bem como o seu retorno para análise dos exames, dentro do prazo de 30 (trinta) dias. A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames será totalmente gratuita ao Segurado, respeitando o período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da 1ª consulta. O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local. **Limite: Até 1 (uma) utilização por vigência da apólice.**
- Exames Laboratoriais: Após a consulta, o médico responsável poderá solicitar os seguintes exames:

EXAME - CÓDIGO AMB	
Hemograma	28.04.048-1
Glicemia de Jejum	28.01.097-3
HDL/LDL/VLDL	28.01.173-2
Triglicérides	28.01.139-2
Ureia	28.01.141-4
Creatinina	28.01.054-0

Urina I	28.10.054-9
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	28.03.014-1
Abdome Total	33.01.002-1

Eletrocardiograma de Repouso	20.01.001-0
------------------------------	-------------

EXAME - CÓDIGO AMB	
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	28.03.014-1

**Limite: 1 (uma) utilização por vigência da apólice.**

**Importante:** Serão respeitados os limites de utilização acima especificados inclusive quando do não comparecimento do Segurado para a realização de Consultas ou Exames após confirmação de agendamento do serviço que será efetuado pela Central de Atendimento.

**Exclusões:**

A Central de Assistência não será responsável pelo oferecimento do serviço ou reembolso por gastos pessoais do Segurado nas seguintes situações:

- Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
- Exames adicionais para diagnóstico complementar;
- Retorno para consulta após 30 dias;
- Continuidade de tratamento médico.

**Apresentação:** O Serviço de Assistência 24 horas – Veículos Utilitário e Pick-up Leve tem como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente, furto ou roubo, incêndio ou pane.

### **Definições:**

- **Veículo Utilitário e Pick-up Leve (AUTO, UTILITÁRIO E PICK-UP LEVE):** Veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado no sistema, excetuando-se veículos com peso superior a 3.500kg ou qualquer veículo que não tenha 4 (quatro) rodas. O limite de idade para aceitação dos veículos é de até 10 anos de fabricação.
- **Tipos de Veículos:** Automóvel de Passeio, Furgão, Pick-up Leve, Van, Kombi, Taxi, Veículo de Locadoras (utilitários).
- **Condutor:** é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de acidente ou pane.
- **Acompanhante:** são os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
- **Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Prestadora de Assistências, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.
- **Evento Previsto:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, pane, roubo ou furto e incêndio.
- **Acidente:** É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.
- **Roubo e Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.
- **Pane:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.



- **Vans:** Serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de Assistência 24 horas a Veículos Utilitários e Pick-up Leve terão extensão em todo o território brasileiro.

**Vínculo:** A Assistência será fornecida exclusivamente para o veículo cadastrado no sistema.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Este plano inclui os seguintes serviços limitados a 2 (duas) intervenções para eventos de pane:**

- **Autossocorro após Pane:** Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado. A Prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.

**Limite:** Até R\$ 100,00 (cem reais) – somente mão de obra.

**Franquia:** Sem franquia.

- **Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto:** Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado e localizada até o raio máximo contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o Segurado será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

**Limite: Raio de até 100km ou 200km, conforme plano contratado.**

**Franquia: Sem franquia.**

**Importante:** Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava. Ex.: Plano de 100 km = 200 km percorrido.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos de peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- Acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou acompanhantes;
- Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;

- Serviços que excedam os limites especificados neste material;
  - Serviços a não ocupantes do veículo usuário;
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais;
- Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior.
- Assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

## **ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA – HELP DESK**

**COM VISITA**



**Apresentação:** O serviço de Assistência Informática – Help Desk fornece ao Segurado auxílio via telefone, com profissional qualificado, na solução de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, ou envia um profissional qualificado à residência do Segurado, caso não seja possível solucionar o problema via telefone.

#### **Definições:**

**Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

**Serviço de Assistência:** Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível de segunda a sexta, das 8:00 às 22:00h e sábado das 8h às 12h (exceto aos feriados).

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços da Assistência Informática – Help Desk terão extensão em todo o território brasileiro.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

#### **Equipamentos Assessorados e Diagnosticados:**

- **Hardware**
  - a) A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente,
  - b) Memória de 256 MB RAM,

c) Hard Disk de 4 GB.

- **Assessórios**

a) Placa de Vídeo

b) Placa de TV

c) Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)

d) Gravador e leitor de Cd e DVD

e) Teclado com Interface

f) Mouse

- **Aplicativos**

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

**Esta assistência inclui os seguintes serviços:**

- **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:

a) Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;

b) Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;

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

d) 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 pacotes de serviços;

e) Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;

f) Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);

g) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;

- h) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, OutlookExpress);
- i) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Segurado. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- j) Suporte a Instalação da rede wireless;
- k) Suporte a procedimentos de backups.

**Limite: Ilimitada.**

• **Help Desk GPS:** Processos de Atendimento Telefônico:

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

**Limite: Ilimitada.**

• **Help Desk Games:** Processos de Atendimento Telefônico:

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

**Limite: Ilimitada.**

• **Help Desk Smartphone e Demais Aparelhos Celulares:** Processos de Atendimento Telefônico:

- a) Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- b) Instruções gerais de manuseio e utilização;
- c) Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos.

**Limite: Ilimitada.**

• **Help Desk Foto e Vídeo:** Processos de Atendimento Telefônico:

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

**Limite: Ilimitada.**

- **Help Desk Ipad/Tablet:** Processos de Atendimento Telefônico:
  - a) Instruções Gerais de manuseio e utilização;
  - b) Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
  - c) Instruções para download de aplicativo;
  - d) Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;
  - e) Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.

**Limite: Ilimitada.**

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

**Limite: Ilimitada.**

- **Envio de Técnico ao imóvel (Visita in house):** Quando não for possível resolver o problema apresentado pelo Segurado remotamente, a Prestadora enviará um profissional para verificar o problema e resolver, desde que possível. No final do atendimento, será emitido um laudo com a descrição da visita técnica realizada, bem como as informações do problema para assinatura do Segurado. Equipamentos atendidos:
  - a) Notebooks;

- b) Desktops;
- c) Netbooks.

**Configurações mínimas:**

- a) Processador Pentium IV, equivalente ou superior; Memória de 1 GB ou mais;
- b) Hard Disk de 80 GB ou superior.

**Aplicativos:**

- a) Sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Mac OS e Linux;
- b) Programas originais e homologados pelo fabricante.

**Limite: Até 2 (duas) visitas de até 2 (duas) horas cada por até 2 (duas) intervenções por ano.**

**Horário de Atendimento: Envio de segunda a sexta das 8h às 18h.**

**Procedimentos da Assistência:** A Central de Atendimento utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto). Na impossibilidade e após o envio do profissional, o atendimento será encerrado. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, e caso já tenha utilizado a visita, o Segurado será orientado a procurar um técnico diretamente e a assistência será encerrada. O prazo máximo do envio do técnico é de até 3 dias úteis, ou conforme preferência do Segurado, após esse período e conforme o horário de atendimento. Para cancelamento de visita agendada, o prazo para informar à Central de Atendimento será de 24 horas de antecedência à data e hora de sua realização. As visitas que forem perdidas por ausência do cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas a antecedência informada, serão canceladas e o Segurado não terá direito a um novo agendamento.

**Exclusões:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;



- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (Pen drive, HD Externo, CD, DVD, etc.).

## **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

### **COMPLETA + ELETROASSIST COM PEÇAS**

**Apresentação:** O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento assistido ou problema emergencial. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo:

- **Padrão de Serviço:** Completo + Eletroassist Com Peças

#### **Definições:**

- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
  - a) Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
  - b) Incêndio, Raio ou Explosão.
  - c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.

- d) Desmoronamento.
- e) Vendaval, Granizo ou Fumaça.
- f) Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
- g) Impacto de Veículos.
- h) Queda de Aeronaves.
- **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
  - a) Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
  - b) Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
  - c) Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.
- **Produto:** é(são) o(s) eletrodoméstico(s) nacional pertencente(s) e utilizado(s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do defeito.
- **Defeito:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.
- **Fabricante:** é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.
- **Garantia do Fabricante:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do produto.

- **Rede de Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

**Benefícios:** Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui:

- **Chaveiro:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a) Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
- b) Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora se encarregará do 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 R\$ 100,00 (cem reais).

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Mão de Obra Hidráulica:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:
  - a) Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. 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. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
  - b) 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, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

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

- **Mão de Obra Elétrica:** Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:
  - a) Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: 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 Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
  - b) Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

**Exclusões:** Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; 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; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.

- **Vidraceiro:** Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo:

**Quebra de Vidros: Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por até 02 intervenções por ano.**

**Exclusões:** O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

- **Limpeza de Residência:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:
  - a) Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval: Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 intervenções por ano
- o 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.

**Exclusões:** Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.
- **Vigilância:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:
  - a) Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Caso a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais). o **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
- **Mudança e Guarda-Móveis:** Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido e limites abaixo:
  - a) 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 Prestadora se encarregará das despesas. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

- **Cobertura Provisória de Telhados:** Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) 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 Prestadora de Serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Exclusão:** Garantia após 48 horas da colocação da lona; Troca de telhas; Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

- **Fixação de Antena Receptiva de Sinais:** Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Caso ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Exclusões:** Ajuste de sintonia de canais; Substituição de peças; 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

- **Baby Sitter:** Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 03 (três) diárias.

**Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**

- **Serviços Domésticos Provisórios:** Pagamento das despesas com faxineira, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 dias, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**

- **Hospedagem:** Pagamento de hospedagem do Segurado e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Restaurante e Lavanderia:** Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:



Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Guarda de Animais Domésticos:** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido e limites abaixo:
  - a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias e 04 (quatro) animais.

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Conserto de Eletrodomésticos – Linha Branca e Marrom:** Pagamento do custo de mão de obra e peças na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto. Estão abrangidos pela assistência:
  - a) **Linha Branca:** Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas;
  - b) **Linha Marrom:** Televisão (convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater.

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 6 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série de eletrodoméstico.

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.**

**Mão-de-Obra e peça: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.**

**O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.**

**Os custos de execução do serviço e/ou com peças que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.**

**Carência:** Após a contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização da Assistência Eletroassist.

**Exclusões:** Serviços providenciados diretamente pelo usuário; Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento; Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto; Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall; Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros); Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento; 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; Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda; Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.; Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc); Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto; Caso haja necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não será disponibilizado.

- **Regresso Antecipado:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o Segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:  
a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Recuperação de Veículo:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o Segurado utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

**Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Remoção Inter Hospitalar:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o Segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Após o evento e caso resulte 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 Prestadora 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 Prestadora 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 máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**

- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:
  - a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: A Central de Atendimento 24 horas da Prestadora, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

**Limite de Utilização: Ligações no Território Nacional Ilimitado, serviço 24hs.**

- **Serviço de Informações:** Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido e limites abaixo: o **Limite de Utilização: Ilimitado.**

A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

### **Exclusões:**

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
- Residências no exterior;
- Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- 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 outra 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 de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 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;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall;
- Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento;
- 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;
- Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc.);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;

- Serviços com necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), não serão disponibilizados.

### **ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO - PET**

**Apresentação:** Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência a Animais de Estimação – PET.

#### **Definições:**

- **Animal Doméstico:** É o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos. A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o Segurado utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.
- **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.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** O serviço de Assistência a Animais de Estimação – Pet possui abrangência em todo o território brasileiro. Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Responsabilidade:** A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A Prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação. Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à Prestadora, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

**Este plano inclui os seguintes 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 Prestadora 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 Prestadora efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado. O meio de transporte será definido pela Prestadora. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

**Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **Assistência Veterinária Emergencial:** Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médicoveterinários, a Prestadora arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

**Exclusão: Doenças preexistentes e partos.**

- **Consultas Veterinárias:** Terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Prestadora, conforme limite, para seu animal de estimação. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do Segurado.

**Limite: Até 1 (uma) consulta por ano.**

**Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.**

- **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 a rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do Segurado e retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do Segurado. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

**Limite: Ilimitada.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **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: Ilimitada.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **Aplicação de Vacinas em Domicílio:** O Segurado poderá utilizar a Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para aplicação de vacinas no seu animal de estimação. A Prestadora 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.

**Limite: Ilimitada.**



**Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.**

- **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. A Prestadora será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento da ração.

**Limite: Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por 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 deverá agendar esse serviço com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. A Prestadora será responsável pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das despesas.

**Limite: Ilimitada.**

**Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.**

- **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: Ilimitada.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **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: Ilimitada.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **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 serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços. o Limite: Ilimitada.

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **Hospedagem de animais:** Se, em consequência de acidente ou doença, o Segurado estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a Prestadora arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem. Os custos que excederem o limite, 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 responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias por até 1 (uma) intervenção por ano.**

**Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.**

- **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: Ilimitada.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **Assistência Funeral:** Na hipótese de óbito do animal de estimação, a Prestadora arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

**Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**

**Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

#### **Exclusões:**

A Prestadora não será responsável pelos reembolsos por gastos do Segurado nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo Segurado sem prévio consentimento da Prestadora;

- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Segurado ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo Segurado;
- Danos sofridos pelo Segurado 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.

### ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

**Apresentação:** A assistência de Orientação Psicológica disponibiliza ao Segurado e seus familiares orientação psicológica via telefone com profissionais qualificados. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência da apólice, sem limitação de acionamento. O atendimento é realizado por psicólogos e assistentes sociais e funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**Serviço de Assistência:** Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), disponível 24 (vinte e quatro) horas de qualquer dia da semana conforme abaixo:

- Atendimento das 8h às 20h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado capaz de responder à solicitação do Segurado de imediato.
- Atendimento das 20h às 8h, fins de semanas e feriados o Segurado será orientado através de uma gravação, a ligar gratuitamente ao telefone de emergência. O atendimento será realizado por um profissional treinado e capaz de avaliar a gravidade da situação e orientar o Segurado em relação às providências necessárias.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de Orientação Psicológica terão extensão em todo o território brasileiro.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo.

**Assistência de Orientação Psicológica:** O programa é voltado à qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do Segurado. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Essa avaliação é indispensável para que qualquer medida complementar de assistência seja autorizada. Após avaliação inicial, será determinado se o problema do Segurado poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o Segurado será responsável pelo pagamento das despesas.

**Esta Assistência inclui os seguintes serviços:**

- **Apoio Psicológico:** Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação e, como resultado, o Segurado deverá encontrar alívio e melhora emocional. A orientação psicológica via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve. Casos que necessitem de

psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão identificados pelo profissional e encaminhados a profissionais que atendam em consultório, e as decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do Segurado e/ou seus familiares.

**Limite: Ilimitada.**

- **Indicação de Visita:** Havendo necessidade para apoio psicológico, a rede poderá quando necessário e desde que possível, indicar a rede de psicólogos no local mais próximo de sua residência.

**Limite: Ilimitada.**

- **Apoio Social:** Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário para orientações sobre:
  - a) Orientação sobre pensão por morte;
  - b) Orientações específicas por morte em acidente de trânsito/ DPVAT;
  - c) Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela Seguradora ou Previdência Social;
  - d) Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
  - e) Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio.

**Limite: Ilimitada.**

## **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – DESCONTO EM MEDICAMENTOS**

**Apresentação:** A Assistência Farmacêutica – Desconto em Medicamentos é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, adquiridos em drogarias credenciadas pela Prestadora.

**Serviço de Assistência:** O Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) para informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** O serviço de Assistência Farmacêutica Desconto em Medicamentos está disponível nas Principais Cidade Brasileiras. O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades) para informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas.

**Regras da Assistência:** A Prestadora praticará o menor preço entre o preço da Prestadora e o preço promocional do dia da loja. Não são considerados preços promocionais aqueles decorrentes de Programas de Fidelidade da Farmácia, Programas de Adesão ao Tratamento, entre outros. Não será autorizada pelo Sistema da Prestadora a venda de medicamentos fracionados e manipulados.

**Identificação:** Os Segurados são identificados na rede credenciada através do CPF, sendo necessário contato prévio com a Central de Atendimento para o fornecimento da senha de identificação.

**Este plano inclui os seguintes serviços:**

- **Informações:** A Central de Atendimento 24 Horas oferece suporte completo para o Segurado, com as informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas, conforme sua necessidade.

**Limite: Ilimitada.**

- **Rede de Farmácias Credenciadas:** Sempre que necessário, o Segurado terá à sua disposição uma rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos sobre o preço máximo ao consumidor, conforme abaixo:

a) Descontos de 15% (quinze por cento) a 60% (sessenta por cento) sobre o Preço Máximo ao Consumidor (“PMC”) para os medicamentos contemplados na Lista;

O valor equivalente ao PMC para os demais medicamentos, aprovados pela ANVISA, publicadas na ABC Farma, que não integram a Lista;

**Limite: Ilimitada.**