

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

PROTEÇÃO RESIDENCIAL

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

Í N D I C E

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	2
3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS.....	4
4. ELETROASSIST – LINHA BRANCA.....	13
5. HELP DESK.....	17

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



Brasil: **0800 770 5030**

No exterior: **(55 11) 3027 9603 (ligação a cobrar)**

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

AGENDAMENTO.

Alguns serviços necessitam de agendamento prévio.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO.

Os serviços de assistência são limitados a uma determinada quantidade de utilizações e limites e não são cumulativos para outros serviços e vigências do seguro.

PRESTADORES.

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

CUSTOS DE MATERIAL E LOCAÇÃO DE ANDAIME.

Os custos com materiais são de responsabilidade do segurado, exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos. Para imóveis com altura superior a 7 metros, não está incluso na prestação de serviço a locação de andaime. Os custos serão de responsabilidade do segurado. Informe a necessidade à Central de Atendimento no momento do acionamento.

VALIDADE DA ASSISTÊNCIA.

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO.

Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

RECLAMAÇÃO.

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou nossa Ouvidoria.

RESPONSABILIDADES.

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

REEMBOLSO.

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado será autorizado a contatar a prestadora de serviços, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.

ATENÇÃO: A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.

3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 hs		
Serviços	Limites	Eventos
Chaveiro	R\$ 200,00 para Evento Previsto R\$ 60,00 para Problema Emergencial 2 intervenções/ano para ambos	Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto Qualificado de chaves.
Mão de Obra Hidráulica	R\$ 200,00 para Evento Previsto R\$ 100,00 para Problema Emergencial 2 intervenções/ano para ambos	Alagamento e vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 2 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos.
Mão de Obra Elétrica	R\$ 200,00 para Evento Previsto R\$ 100,00 para Problema Emergencial 2 intervenções/ano para ambos	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia e problemas elétricos.
Vigilância	36 horas de serviços de vigilante limitados a R\$ 300,00 considerando o que ocorrer primeiro 2 intervenções/ano	Arrombamento, Roubo Ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda De Aeronaves, Incêndio e Explosão.
Limpeza do Imóvel	R\$ 300 – 2 intervenções/ano	Incêndio, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval.
Mudança e Guarda-Móveis	R\$ 400,00 para Mudança (ida e volta) 2 intervenções/ano R\$ 400,00 para Guarda 2 intervenções/ano	Arrombamento, Roubo Ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto De Veículos, Queda De Aeronaves, Incêndio e Explosão.
Cobertura Provisória ou Substituição de Telhas Avariadas	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano	Vendaval, Impacto De Veículos, Queda De Aeronaves, Desmoronamento.
Hospedagem	R\$ 150,00 / dia – máximo de 4 dias (R\$ 600,00) - 2 intervenções/ano	Roubo Ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto De Veículos, Queda De Aeronaves.
Regresso Antecipado	Passagem Aérea na Classe Econômica 2 intervenções/ano	
Recuperação do Veículo	Passagem Aérea na Classe Econômica 2 intervenções/ano	
Informação	Sem Limite	
Transmissão de Mensagens Urgentes	Ligações locais e interestaduais.	Serviço de informações

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDENCIAL

1.1. DEFINIÇÕES

Usuário: Entende-se por beneficiário o próprio segurado contratante da apólice de seguros, bem como todos os residentes do imóvel que dependam economicamente do segurado e com ele residam permanentemente.

Prestação de Serviços: Todos os contratantes do Seguro Residencial Santander terão direito à utilização de serviços de Assistência 24 Horas à residência, abaixo descritos, durante a vigência da apólice, nas condições e limites estabelecidos neste material.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resulte 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, com ou sem ações de vandalismo; abuso de confiança, fraude, escalada ou destreza, emprego de chave falsa, concurso de duas ou mais pessoas);
- **Incêndio / raio / explosão;**
- **Dano elétrico** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- **Desmoronamento;**
- **Vendaval / granizo / fumaça;**
- **Alagamento** (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- **Impacto de veículos;**
- **Queda de aeronaves.**

Problemas Emergenciais: Para os fins de contrato, 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:

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

Problemas hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes) – tubulações de 1 a 2 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.

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.

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao imóvel.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora de serviços – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora de serviços, para 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.

Domicílio do usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. Modalidade do evento;
- b. Valor máximo de cada um dos serviços;
- c. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.4. SERVIÇOS

1.4.1. Chaveiro

Na hipótese de evento previsto (arrombamento, roubo ou furto qualificado), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a prestadora de serviços se encarregará do envio de profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto qualificado de chaves), que impeça o acesso do usuário à residência, a prestadora de serviços se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e uma cópia de chave.

Não está prevista, para esse serviço, a confecção de novas chaves.

Limites: R\$ 200,00(duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 60,00(sessenta reais) para Problema Emergencial. Máximo de 2 intervenções por ano para ambos;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.4.2. Mão de Obra Hidráulica

Na hipótese de problema emergencial (**problemas hidráulicos**) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1“a 2”, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a prestadora de serviços arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de evento previsto (**alagamento**), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos externos, súbitos e fortuitos. Para essa situação a prestadora de serviços enviará profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial – Máximo de 2 intervenções por ano para ambos;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.4.3. Mão de Obra Elétrica

Na hipótese de **problema emergencial** (problemas elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (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 prestadora de serviços 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, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a prestadora de serviços se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial Máximo de 2 intervenções por ano para ambos

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.4.4. Vigilância

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, à prestadora de serviços providenciará o envio de um profissional vigilante que permanecerá no imóvel por até 36 horas limitadas ao valor de R\$ 300,00 após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Limite: 36 horas limitadas a R\$ 300,00 (trezentos reais) considerando o que ocorrer primeiro – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.4.5. Limpeza do Imóvel

Na hipótese de evento previsto (incêndio, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência, sem descaracterização do evento previsto, a prestadora de serviços se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) e 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.4.6. Mudança e Guarda-Móveis

Na hipótese de **evento previsto** (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 de serviços se encarregará das seguintes despesas:

Limites: MUDANÇA até o local provisório indicado pelo usuário para a guarda dos objetos, até o limite de R\$ 400,00 e 2 intervenções por ano – GUARDA DE OBJETOS e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, até o limite de R\$ 400,00 e 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Em cidades sem infraestrutura, será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

1.4.7. Cobertura Provisória ou substituição de telhas Avariadas

Na hipótese de evento previsto (vendaval, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento ou granizo), quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a prestadora de serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico, outro material apropriado ou, ainda, a substituição das telhas danificadas. Esse serviço contempla a substituição de telhas de barro, exceto tipo “germânica” e as de fibrocimento, telhões e similares.

Limite: Este serviço está limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e máximo de 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais. A prestadora de serviços dará garantia de 48 horas pelo serviço realizado provisoriamente.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.4.8. Hospedagem

Na hipótese de evento previsto (todos os eventos), se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a prestadora de serviços se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto.

Limite: Este serviço está limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia até o máximo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) 4 diárias, independentemente do número de pessoas a serem hospedadas e 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas;

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

1.4.9. Regresso Antecipado

Na hipótese de evento previsto (todos os eventos constantes na descrição) e problema emergencial (todos os eventos constantes na descrição), se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a prestadora de serviços providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno.

Com esta finalidade, a prestadora de serviços pode usar negociar, providenciar, compensar, com as companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno deste.

Limite: Este serviço está limitado a uma passagem aérea na classe econômica e máximo de 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 horas.

1.4.10. Recuperação do Veículo

Na hipótese de utilização do serviço de regresso antecipado, caso o usuário necessitar retornar ao local onde deixou o seu veículo, a prestadora de serviços se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da prestadora de serviços, para que o veículo possa ser recuperado.

Limite: Este serviço está limitado a uma passagem aérea na classe econômica e máxima de 2 intervenções por ano

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.4.11. Informação

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

A prestadora de serviços se responsabiliza somente em informar os números de telefones solicitados. É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

A prestadora de serviços não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede prestadora de serviços e/ou a disponibilidade do telefone em registros públicos.

1.4.12. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá à disposição a Central de Atendimento 24 horas da prestadora de serviços, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

Limite: Ligações locais e interestaduais.

Horário de Atendimento: 24 horas.

1.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- 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 usuário.
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

- 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 de serviços, ou ainda 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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

4. ELETROASSIST – LINHA BRANCA

Eletoassist		
Serviços	Limites	Eventos
<p>Conserto de Eletrodomésticos – Pagamento da mão-de-obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:</p> <p>LINHA BRANCA</p> <p>COZINHA - Fogão a Gás, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças.</p> <p>LAVANDERIA - Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas.</p> <p>Horário de Atendimento: Horário comercial, de segunda a sexta das 8h às 18h.</p> <p>Idade dos Eletrodomésticos: Até 06 anos de fabricação.</p> <p>Importante: Os agendamentos poderão ser solicitados através do 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	<p>Mão-de-obra até R\$ 200,00 por evento - 02 acionamentos/ano</p>	<p>Defeito Técnico</p>

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ELETROASSIST.

O **Eletoassist** administra a mão-de-obra até o limite de cobertura e dependendo do plano contratado, para o conserto do eletrodoméstico com até 06 anos de fabricação, afetado pela ocorrência de um defeito.

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

Obs.: Fica a critério da Assistência a escolha pelo técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.1. DEFINIÇÕES:

Usuário: é a pessoa física contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas contratado junto à contratante.

Produto: é o eletrodoméstico 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 manufacturou ou montou o produto;

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

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.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS.

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL.

A prestadora está preparada para atender de acordo com as condições do produto em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de Assistência Técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

1.4. CARÊNCIA.

O produto Conserto de Eletrodomésticos terá a sua vigência vinculada ao Seguro Residência, sendo 30 (trinta) dias iniciais de carência e **11 (onze) meses** de cobertura para nova contratação e de 12 (doze) meses para cobertura de renovação.

1.5. SERVIÇOS.

1.5.1. Mão-de-Obra Especializada para Conserto de Eletrodomésticos

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico a prestadora arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

- **LINHA BRANCA**

Cozinha - Fogão a Gás, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças.

Lavanderia - Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas.

Os eletrodomésticos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

Limite: Mão-de-Obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 acionamentos/ano

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.6. EXCLUSÕES GERAIS

Estarão excluídos desta cobertura os seguintes defeitos ou falhas:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de “recall” e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Causado por: fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Causado por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Causado por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Causado por transporte impróprio ou inadequado;
- Ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corredeiras, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante.

Estão excluídos deste serviço os seguintes custos:

- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito ou decorrer de causas ou defeitos não previstos pela Assistência;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo Seguro Residência; custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um Defeito no Produto.

IMPORTANTE: Não haverá reembolso, em qualquer hipótese, de gastos relativos a serviços organizados, contratados e/ou executados pelo próprio e/ou por terceiros, sem a prévia e expressa autorização da prestadora.

O Cliente poderá perder o direito à cobertura do produto Conserto de Eletrodomésticos quando houver Defeito ou custos oriundos de reclamação fraudulenta tais como: falsificar documentos; alterar ou falsificar Produto com direito à cobertura; fornecer informações não verídicas. Nestes casos a cobertura de Conserto de Eletrodomésticos estará automaticamente encerrada.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS
PROTEÇÃO RESIDENCIAL**

5. HELP DESK

SERVIÇOS VÁLIDOS PARA O PRODUTO	Residencial Telemarketing		
Serviços	Limites	Eventos	Abrangência
<p>DESK TOP E LAP TOP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional windows; • Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares; • Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos; • Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus services packs; • Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador; • Internet, antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação); • Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet; • Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, OutlookExpress); • Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo segurado. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos); • Instalação e suporte a rede wireless; • Suporte a procedimentos de backups. 	Sem limite	Conveniência	Brasil

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1. HELP DESK

1.1. DEFINIÇÕES

Segurado: é a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência à informática, contratado na contratante.

Equipamentos Assessorados:

- Hardware;
- A partir de: Processador Pentium II ou equivalente;
- Memória de 64MB RAM;
- Hard Disk de 4 GB;
- Assessórios;
- Placa de Vídeo;
- Placa de TV;
- Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3 com);
- Gravador e leitor de Cd e DVD;
- Teclado com Interface;
- Mouse;
- Aplicativos;
- Sistema Operacional Windows (a partir da versão 98).

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, problema emergencial é evento súbito, inesperado, alheio a vontade do segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do segurado, que exige atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

1.2. ABRANGÊNCIA

Em todo território brasileiro.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.3. SERVIÇOS

Help Desk

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o segurado poderá acionar a Central de Atendimento operada pela prestadora que o auxiliará a solucionar o problema por telefone.

Para facilitar o atendimento, é recomendado que o segurado realize o download e instale, pelo site da Contratante, de um aplicativo de suporte. Para realizar o download o cliente deverá dar seu aceite ao termo de autorização eletrônico para o acesso remoto a seu equipamento. Esse processo não é obrigatório, mas facilitará o serviço ao segurado, garantindo maior eficiência e agilidade no atendimento.

Processos de Atendimento Telefônico:

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus services packs;
- Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador;
- Internet, antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, OutlookExpress);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo segurado. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Instalação e suporte a rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

Limite: Sem limite

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

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL

1.4. FECHAMENTO DO SERVIÇO

A Central de Atendimento USS utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do segurado por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o segurado deve contatar a Central de Atendimento e abrir novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o segurado será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do segurado localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

1.5. EXCLUSÕES:

- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados.
- Notebook, palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados.
- Equipamentos que não sejam destinados a utilização doméstica.
- Sistemas operacionais Linux, Unix, OS2, Mac OS e outro que não seja padrão Windows mesmo que emulados.
- Servidores, no-Breaks.
- Softwares de Jogos.