

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

# PROTEÇÃO RESIDENCIAL

## DOSE DUPLA

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS  
PROTEÇÃO RESIDENCIAL DOSE DUPLA**

---

**Í N D I C E**

<b>1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....</b>	<b>2</b>
<b>3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS.....</b>	<b>4</b>

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL DOSE DUPLA

### 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) 4689 5520 (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 DOSE DUPLA

---

### **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 DOSE DUPLA**

**CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.**

**3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS.**

<b>ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 hs</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>	<b>Eventos</b>
<b>Chaveiro</b>	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.
<b>Mão de Obra Hidráulica</b>	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.
<b>Mão de Obra Elétrica</b>	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.
<b>Vigilância</b>	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.
<b>Limpeza do Imóvel</b>	R\$ 300,00 – 2 intervenções/ano	Incêndio, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval.
<b>Mudança e Guarda-Móveis</b>	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.
<b>Cobertura Provisória ou Substituição de Telhas Avariadas</b>	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano	Vendaval, Impacto De Veículos, Queda De Aeronaves, Desmoronamento.
<b>Hospedagem</b>	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.
<b>Regresso Antecipado</b>	Passagem Aérea na Classe Econômica 2 intervenções/ano	
<b>Recuperação do Veículo</b>	Passagem Aérea na Classe Econômica 2 intervenções/ano	
<b>Informação</b>	Sem Limite	
<b>Transmissão de Mensagens Urgentes</b>	Ligações locais e interestaduais.	Serviço de informações

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL DOSE DUPLA

---

### 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 imprevistamente, 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 DOSE DUPLA

---

**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 DOSE DUPLA

---

### 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 DOSE DUPLA

---

### 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 DOSE DUPLA

---

### 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 DOSE DUPLA

---

### 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 DOSE DUPLA

---

### 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 DOSE DUPLA

---

- 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.