

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

**PROTEÇÃO**

**HOSPITALAR PREMIADO - AP**



## ÍNDICE

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS. ....	2
3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL PARA VOCÊ E SUA RESIDÊNCIA .....	4
4. SERVIÇO DE CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS – LINHA BRANCA.....	7
5. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HELP DESK.....	8

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO HOPITALAR PREMIADO - AP

### 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 ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO HOPITALAR PREMIADO - AP

---

### **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 ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO HOPITALAR PREMIADO - AP

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.

**3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL PARA VOCÊ E SUA RESIDÊNCIA**

SERVIÇO	DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO
<b>ENCANADOR</b>	<p>Serviço de mão de obra gratuita para conter vazamentos aparentes: em tubulações de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, e que não requeiram equipamentos como roto rooters.</p> <p><b>Limite: R\$ 150,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.</b></p> <p><b>Horário de Atendimento 24 horas.</b></p>
<b>ELETRICISTA</b>	<p>Serviços de mão de obra gratuita para reparos em caso de curto circuito ou falta de energia causada por tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores, fusíveis etc. Cobre ainda a troca de resistências ou de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados).</p> <p><b>Limite: R\$ 150,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.</b></p> <p><b>Horário de Atendimento: 24 horas.</b></p>
<b>CHAVEIRO</b>	<p>Serviço de mão de obra de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência, bem como portas internas e/ou confecção de chave (simples e tetra), em caso de perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves.</p> <p><b>Limite: R\$ 200,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.</b></p> <p><b>Horário de Atendimento 24 horas.</b></p>
<b>VIDRACEIRO</b>	<p>Serviço de mão de obra e material no caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas. Os vidros devem ser canelados, lisos ou martelados, de até 4 mm de espessura. Vidros fora deste padrão não estão cobertos.</p> <p><b>Limite: R\$ 150,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.</b></p>

MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO HOPITALAR PREMIADO - AP

---

**Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.**

**VIGILANTE**

Envio de profissional vigilante no caso de arrombamento por roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão, que deixem a residência vulnerável.

**Limite: R\$ 300,00 por evento ou 36 horas (o que ocorrer primeiro) e 2 acionamentos por vigência.**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**COBERTURA DE  
TELHADO**

Serviço de mão de obra para cobertura do telhado em que as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição por roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos, e queda de aeronaves. Cobertura provisória com lona plástica. O serviço não será fornecido em caso de impossibilidade por causa da altura ou inclinação do telhado.

**Limite: R\$ 400,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.**

**Na impossibilidade será disponibilizado somente o material para cobertura dos móveis.**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**LIMPEZA DA  
RESIDÊNCIA**

Serviço de mão de obra para limpeza do imóvel no caso de alagamento, incêndio, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval, caso o imóvel segurado fique sem possibilidades de habitação.

**Limite: R\$ 300,00 por evento e 1 acionamento por vigência.**

**Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.**

**DESENTUPIMENTO**

Serviço de mão de obra para desentupimento de caixa de gordura (aparente ou acessível por meio de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO HOPITALAR PREMIADO - AP

---

**Limite: R\$ 150,00 por evento e 1 acionamento por vigência. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30 metros de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.**

**Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.**

**MUDANÇA E  
GUARDA DE MÓVEIS**

Remoção e guarda de móveis e eletrodomésticos em caso de alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão no imóvel segurado. A indicação do local e a guarda é de responsabilidade do segurado.

**Limite: R\$ 400,00 por evento e 1 acionamentos por vigência.**

**Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.**

**REGRESSO  
ANTECIPADO**

Cobre os custos com transporte do segurado quando este estiver em viagem nacional em caso de incêndio, desmoronamento, roubo no imóvel segurado. Será paga uma passagem aérea na classe econômica.

**Limite: Passagem área de classe econômica ou outro meio de transporte alternativo. 1 acionamento por vigência.**

**RECUPERAÇÃO DE  
VEÍCULOS**

Cobre os custos com transporte do segurado quando este estiver em viagem nacional em caso tenha que retornar a sua residência de incêndio, desmoronamento, roubo no imóvel segurado. Será paga uma passagem aérea na classe econômica para retorno e busca de seu automóvel quando em viagem.

**Limite: Passagem área de classe econômica ou outro meio de transporte alternativo. 1 acionamento por vigência.**

**HOSPEDAGEM**

Reserva e pagamento de hospedagem ao segurado e seus familiares, em caso de caso de: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves, e que impossibilite a habitação do imóvel segurado.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO HOPITALAR PREMIADO - AP

**Limite: R\$ 150,00 por diária, máximo 4 diárias 1 acionamentos por vigência.**

**FIXAÇÃO DE  
ANTENA RECEPTIVA**

Serviço de mão de obra para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda por causa de vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite: R\$ 400,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.**

**SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO**

Telefones de dedetizadoras, lavanderias, limpeza, telefones de emergência, hospitais etc.

**Limite: Sem limite.**

**4. SERVIÇO DE CONERTO DE ELETRODOMÉSTICOS – LINHA BRANCA**

SERVIÇO	DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO
<b>CONERTO DE ELETRODOMÉSTICOS LINHA BRANCA</b>	<p>Serviço de mão de obra para conserto de eletrodomésticos:</p> <p>Cozinha: fogão a gás, micro-ondas, geladeira, freezer e lava louças. Lavanderia: lavadora de roupas, secadora de roupas, lava seca e tanquinho.</p> <p><b>Limite: R\$ 200,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.</b></p> <p><b>Para aparelhos com até 6 anos de fabricação e caso não haja impedimento técnico (aparelhos fora de linha ou sem peças de reposição).</b></p> <p><b>Custo de aquisição das peças por conta do segurado.</b></p> <p><b>Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.</b></p>



**5. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HELP DESK**

SERVIÇO	DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO
<b>HELP DESK REMOTO</b>	<p>Suporte para instalação e configuração de computador, celular, tablet, eBook (Kindle), videogame, câmera digital, e GPS. 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 com seu equipamento (peça quebrada).</p> <p><b>Limite: Sem limite de Utilização.</b></p> <p><b>Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico.</b></p> <p><b>Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.</b></p>