








# MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

Proteção Acidentes  
Pessoais Hospitalar  
Premiado

# ÍNDICE

-  **1.** | **Acionamento do Serviço de Assistência**  
Pág. 3
-  **2.** | **Informações importantes sobre sua Assistência 24 horas**  
Pág. 3
-  **3.** | **Serviços de Assistência Residencial para você e sua residência**  
Pág. 4
-  **4.** | **Serviço de conserto de eletrodomésticos – Linha branca**  
Pág. 7
-  **5.** | **Serviços de atendimento Help Desk**  
Pág. 7

## 1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar os serviços de assistência de 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;**

**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 determinada quantidade de utilizações e limites, não sendo cumulativos para outros serviços e outras vigências do seguro.

### PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora se 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 inclusa, na prestação de serviço, a locação de andaime. Os custos serão de responsabilidade do segurado. Informe essa 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 à adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

### 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 com 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.

**CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.****3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL PARA VOCÊ E SUA RESIDÊNCIA****SERVIÇO****DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO****ENCANADOR**

Serviço de mão de obra gratuita para: conter vazamentos aparentes em tubulações de 1 polegada a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros; Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, desde que não requeiram equipamentos como roto rooters.

**Limite: R\$ 150,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.  
Horário de Atendimento 24 horas.**

**ELETRICISTA**

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 de torneiras elétricas (não blindados).

**Limite: R\$ 150,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.  
Horário de Atendimento: 24 horas.**

**CHAVEIRO**

Serviço de mão de obra de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência, bem como de portas internas e/ou confecção de chave (simples e tetra), em caso de perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves.

**Limite: R\$ 200,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.  
Horário de Atendimento 24 horas.**

<b>SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO</b>
<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 cancelados, lisos ou martelados, de até 4 mm de espessura. Vidros fora desse padrão não estão cobertos.</p> <p><b>Limite: R\$ 150,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.</b></p>
<b>VIGILANTE</b>	<p>Envio de profissional vigilante no caso de arrombamento por roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio ou explosão que deixem a residência vulnerável.</p> <p><b>Limite: R\$ 300,00 por evento ou 36 horas (o que ocorrer primeiro) e 2 acionamentos por vigência.</b> <b>Horário de Atendimento: 24 horas.</b></p>
<b>COBERTURA DE TELHADO</b>	<p>Serviço de mão de obra para cobertura do telhado cujas telhas tenham sido danificadas e que necessitem 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 em razão da altura ou da inclinação do telhado.</p> <p><b>Limite: R\$ 400,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.</b> <b>Na impossibilidade será disponibilizado somente o material para cobertura dos móveis.</b> <b>Horário de Atendimento: 24 horas.</b></p>
<b>LIMPEZA DA RESIDÊNCIA</b>	<p>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.</p> <p><b>Limite: R\$ 300,00 por evento e 1 acionamento por vigência.</b> <b>Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.</b></p>
<b>DESENTUPIMENTO</b>	<p>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.</p> <p><b>Limite: R\$ 150,00 por evento e 1 acionamento por vigência. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30 metros de tubulação e à limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.</b> <b>Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.</b></p>

**SERVIÇO****DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO****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 são de responsabilidade do segurado.

**Limite: R\$ 400,00 por evento e 1 acionamento por vigência.**  
**Horário de Atendimento: Serviço com agendamento de horário.**

**REGRESSO  
ANTECIPADO**

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

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

**RECUPERAÇÃO DE  
VEÍCULOS**

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

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

**HOSPEDAGEM**

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

**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 em razão de vendaval, granizo, impacto de veículos ou queda de aeronaves.

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

**SERVIÇO****DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO****SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO**

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

**Limite: Sem limite.**

**4. SERVIÇO DE CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS – LINHA BRANCA****SERVIÇO****DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO****CONSERTO DE  
ELETRODOMÉSTICOS  
LINHA BRANCA**

Serviço de mão de obra para conserto de eletrodomésticos:  
Cozinha: fogão a gás, micro-ondas, geladeira, freezer e lava-louças. Lavanderia: lavadora de roupas, secadora de roupas, lava-seca e tanquinho.

**Limite: R\$ 200,00 por evento e 2 acionamentos por vigência.  
Para aparelhos com até 6 anos de fabricação e caso não haja impedimento técnico (aparelhos fora de linha ou sem peças de reposição).**

**Custo de aquisição das peças por conta do segurado.**

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

**5. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HELP DESK****SERVIÇO****DESCRIÇÃO E UTILIZAÇÃO****HELP DESK REMOTO**

Suporte para instalação e configuração de computador, celular, tablet, e-Book (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).

**Limite: Sem limite de utilização.**

**Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico.**

**Horário de Atendimento: De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.**