







MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Santander Seguro Casa

ÍNDICE

-  **1.** | **Acionamento do Serviço de Assistência**
Pág. 3
-  **2.** | **Informações importantes sobre o Serviço de Assistência**
Pág. 3
-  **3.** | **Módulos**
Pág. 4
-  **4.** | **Descrição dos serviços**
Pág. 5
-  **5.** | **Exclusões Gerais**
Pág. 28
-  **6.** | **Definições Gerais**
Pág. 29

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar os serviços de assistência do Seguro sempre que precisar e de onde estiver pelo WhatsApp 55 (11) 96482 6427. Mas se precisar falar com alguém, nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana:

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



WHATSAPP: (55 11) 96482 6427;

BRASIL: 0800 770 5030;

EXTERIOR: (55 11) 4689 5520 (ligação a cobrar).

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

AGENDAMENTO

Alguns serviços necessitam de agendamento prévio, CONFIRA detalhes abaixo:

No momento da realização do serviço, as peças necessárias podem ser disponibilizadas pelo cliente ou solicitadas ao prestador. Se a peça for fornecida pelo prestador, o Segurado deverá autorizar a compra e os valores excedentes serão de responsabilidade do Segurado. Se a peça for fornecida pelo Segurado, um novo agendamento deverá ocorrer em até 10 dias para que o atendimento seja considerado na mesma intervenção. Caso ultrapasse esse prazo, será utilizada mais uma intervenção do limite disponível no módulo.

LIMITES DE USO

Limitado ao plano que você escolheu. Consulte seu certificado e fique atento: os serviços não são cumulativos de um ano para o outro!

PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas e serão realizados desde que não coloque em risco a saúde ou a integridade física do trabalhador e respeite os parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho. Por exemplo: não serão realizados serviços em telhados com inclinação superior a 35 graus, ou se houver ventos fortes, chuvas ou queda de raio. Se o serviço não puder ser realizado ou concluído por questões climáticas, deverá haver um novo agendamento em até 10 dias para que o atendimento seja considerado na mesma intervenção. Caso ultrapasse esse prazo, será utilizada mais uma intervenção do limite disponível no módulo.

CUSTO DE MATERIAL, MÃO DE OBRA EXCEDENTE E LOCAÇÃO DE ANDAIME

Os custos com materiais e peças são de responsabilidade do Segurado, **exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos.**

Para imóveis com altura superior a 7 (sete) metros, não está inclusa a locação de andaime e, caso seja necessária, o Segurado deve providenciar e informar à Central de Atendimento no momento do acionamento.

Se o custo de execução de algum serviço exceder o limite de mão de obra previsto no plano contratado, este será de responsabilidade do Segurado, que deverá pagar diretamente ao prestador no momento do atendimento.

VALIDADE DA ASSISTÊNCIA

Sua assistência é válida enquanto seu Seguro permanecer ativo.

PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO

A qualidade da mão de obra dos serviços realizados tem garantia de 3 meses contados a partir da data de conclusão do primeiro atendimento. A garantia não é válida para defeitos em peças adquiridas pelo cliente.

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.

* Para se manifestar, acesse os canais acima ou a Central de Atendimento Santander cujos telefones constam do seu certificado.

RESPONSABILIDADES

Todos os esforços serão realizados pelo prestador para contenção emergencial de qualquer dano ao imóvel. Caso haja uma situação excepcional em que não seja possível realizar nenhuma ação de contenção emergencial, não será de responsabilidade da Assistência 24 horas.

INEXISTÊNCIA DE PROFISSIONAIS CREDENCIADOS NA REGIÃO

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado deverá contatar a prestadora de serviços, a fim de ser informado sobre como proceder para a execução dos serviços, de acordo com os limites preestabelecidos.

3. MÓDULOS

O Segurado terá até 5 utilizações conforme descrito em cada módulo, por ano de vigência do seguro.

Valores para mão de obra ou materiais estão expressos em cada categoria de serviço.

MÓDULOS	DESCRIÇÃO	LIMITE DE UTILIZAÇÃO
Módulo Emergências	Chaveiro; Eletricista; Encanador; Vidraceiro; Desentupimento; Cobertura Provisória de Telhados; Limpeza da Residência; Vigia; Mudança e Guarda de Móveis.	5 utilizações por vigência. Os serviços terão o limite de até R\$250,00 para a mão de obra, exceto para os serviços de “Cobertura Provisória de Telhados” e “Mudança e Guarda de Móveis”, que terão o limite de até R\$400,00.
Módulo Organização	Substituição de Lâmpadas e Reatores; Instalação de Pias, Cubas e Tanques; Instalação de Antenas; Instalação de Ventilador; Instalação de Cortinas; Instalação de Lustres e Spots; Instalação de Tomadas e Interruptores; Fixação em Geral; Montagem de Móveis; Substituição de Telhas; Rejuntamento; Descarte Sustentável; <i>Personal Organizer</i> .	5 utilizações por vigência. Os serviços terão o limite de até R\$200,00 para a mão de obra. Exceto para os serviços de “Descarte Sustentável” e “Personal Organizer”, que terão o limite de R\$400,00.

MÓDULOS	DESCRIÇÃO	LIMITE DE UTILIZAÇÃO
Módulo Limpeza	Limpeza: caixa d'água, ralo, sifão, placa solar, calha, ar-condicionado; Fornecimento de Caçamba.	5 utilizações por vigência. Os serviços terão o limite de até R\$200,00 para a mão de obra.
Módulo Dedetização	Dedetização; Instalação de Tela Mosquiteiro.	1 utilização por vigência. Os serviços terão o limite de até R\$1.000,00 para a mão de obra.
Módulo Segurança	Instalação de Película em Box; Instalação de Fechadura Eletrônica; Tela de Proteção; Adaptação <i>kids</i> ; Adaptação para pessoas com deficiência (PcD); Adaptação para público sênior; Instalação em portas.	5 utilizações por vigência. Os serviços terão o limite de até R\$200,00 para a mão de obra.
Módulo Manutenção	Conserto de Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos; Conserto de Ar-Condicionado; Instalação de Cooktop; Conserto de Interfone; Troca de vidros; Instalação e Manutenção de aquecedor a gás; Conversão de fogão; Avaliação Hidráulica; Avaliação Elétrica; Caça-Vazamentos; Consultoria e Orientação Ambiental; Indicação de Profissionais.	5 utilizações por vigência. Os serviços terão o limite de até R\$200,00 para a mão de obra.
Módulo PET	Transporte veterinário emergencial; Consulta veterinária emergencial; Consultas veterinárias; Agendamento de consultas veterinárias; Informações sobre vacinas; Aplicação de vacinas em domicílio; Envio de ração; Acionamento e/ ou agendamento de leva e traz; Hospedagem de animais; Informações Veterinárias Úteis; Assistência funeral.	5 utilizações por vigência, exceto Auxílio-funeral, que possui 2 utilizações por vigência. Os serviços terão o limite de até R\$200,00 para a mão de obra, exceto para os serviços de "Envio de ração", limitado à taxa de entrega de R\$50,00; "Hospedagem de Animais", limitado à R\$50,00 por dia até 4 diárias; e o "Auxílio-funeral", que terá o limite de até R\$1.000,00.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Chaveiro: Envio de chaveiro para abertura ou conserto de fechadura.</p> <p>Prestação do Serviço: 24 horas Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abertura ou reparo de fechaduras ou cadeados em portas ou portões; • Confecção de 1 cópia de chave; • Substituição de fechaduras simples e tetra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Serviços para melhorias e serviços estéticos; • Fechaduras de tipo blindadas; • Fechaduras fixadas por solda de tipo cilindro, oval ou monobloco; • Chave eletrônica.
<p>Eletricista: Envio de eletricista para realizar reparos necessários ao sistema elétrico.</p> <p>Prestação do Serviço: 24 horas Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reparo do sistema elétrico defeituoso ou danificado, como: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados); • Reparo de falhas ou avarias nas instalações elétricas ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia ou o risco de falha no suprimento de energia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Equipamento de detecção eletrônica; • Serviços de acabamento de reparo, como: pintura, gesso, revestimentos.
<p>Encanador: Envio de encanador para reparo em vazamentos aparentes.</p> <p>Condições: Usuário deverá indicar o local do vazamento. Prestação do Serviço: 24 horas Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vazamento em tubulações aparentes ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Equipamento de detecção eletrônica; • Serviços de acabamento de reparo, como: pintura, colocação de piso e revestimento; • Reparo de tubulações de ferro, de esgoto ou caixa de gordura.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Vidraceiro: Em caso de vidros quebrados, trincados e soltos com risco de queda, de portas e janelas, que deixem a residência vulnerável, será enviado um profissional pra conter a situação ou executar o serviço definitivo, quando possível.</p> <p>Prestação do Serviço: 24 horas Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custos de reposição por vidro canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação; • Caso não seja possível a reposição imediata, será realizado o reparo emergencial para fechamento ou vedação provisória da residência e o serviço será encerrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços para fins estéticos ou de melhoria; • Casos que não comprometam a segurança do imóvel.
<p>Desentupimento: Desentupimento emergencial de encanamentos e tubulações de até 30 metros, inclusive na área externa, desde que dentro da propriedade segurada.</p> <p>Prestação do Serviço: 24 horas Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caixas de gordura (aparentes ou acessíveis através de tampas ou grelhas removíveis), esgotos, pias, sifões, ralos e vasos sanitários; • Descarte apropriado de até 20 litros de resíduos provenientes do desentupimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.); • Equipamentos de detecção eletrônica; • Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); • Ramais hidráulicos ligados à caixa.
<p>Conserto de Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos: Defeito ou mau funcionamento de Eletrodomésticos ou Eletroeletrônicos.</p> <p>Condições: Os Equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição e estarem fora de cobertura da garantia do fabricante.</p> <p>Prestação do Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 8h às 12h, exceto feriados.</p> <p>Abrangência: Brasil, exceto para adega, frigobar e depuradores que a abrangência do atendimento deve ser consultada na Central de Atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eletrodomésticos: Geladeiras; Freezer; Frigobar; Adega; Máquinas de lavar roupas e tanquinhos; Máquinas de secar roupas; Máquinas de lavar e secar roupas; Máquinas de lavar louças; Fogão a gás; Fornos micro-ondas; Fornos elétricos; Fornos convencionais; Fogões e cooktops; Depuradores e exaustores de ar; • Eletroeletrônicos: TV, Home Theater, aparelho de Som e DVD. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e componentes; • Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil; • Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios etc.; • Danos estéticos; • Utilização fora dos parâmetros indicados no produto; • Defeitos em ocorrência de "recall" do fabricante.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Limpeza da Residência: Realização de serviços emergenciais de limpeza em caso de incêndio, roubo ou furto qualificado, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículo ou outro evento coberto pelo seguro, para dar condições de habitação à residência sem descaracterização do evento previsto.</p> <p>Prestação do Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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 essa limpeza não descaracterize o evento causador do dano, para que a Seguradora possa fazer as análises devidas.	<ul style="list-style-type: none">• Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento coberto pelo seguro.
<p>Mudança e Guarda de móveis: Transferência de móveis e bens pertencentes à residência em caso de incêndio, roubo ou furto qualificado, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículo ou outro evento coberto pelo seguro que gere necessidade de reparos ou reformas ou ainda, caso seja necessária, de retirada dos móveis por questão de vulnerabilidade.</p> <p>Condições: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário. Os móveis poderão ficar guardados por no máximo 30 (trinta) dias consecutivos.</p> <p>Prestação do Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para as demais cidades, consultar a Central de Atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ida até o local de guarda dos objetos e volta até a residência segurada.	<ul style="list-style-type: none">• Serviço de desmontagem de móveis.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação de Antenas: Fixação e/ ou retirada da antena digital ou parabólica e passagem de cabos e extensões em um cômodo de residência segurada.</p> <p>Condições: Os conduítes para passagem do cabo devem estar desobstruídos e com capacidade de suportar mais fiação. O local deverá ter condições para a fixação, que será avaliada pelo técnico no momento do serviço.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	—	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Locação de andaime; • Ajuste de sintonia de canais da TV; • Instalação de TV a cabo e paga; • Reparo e manutenção; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros.
<p>Cobertura Provisória de Telhados: Em caso de destelhamento na residência segurada, causado por roubo, furto, queda de raio, granizo, explosão, incêndio, vendaval, queda de aeronave ou outro evento coberto pelo seguro.</p> <p>Condições: O local deve apresentar condições mínimas para realização do serviço e que não coloque em risco a saúde ou a integridade física do trabalhador.</p> <p>Prestação de Serviço: 24 Horas</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A instalação de uma lona plástica ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel, com garantia de 48 horas após a colocação da lona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Conserto definitivo do telhado, madeiramento, estrutura de sustentação do telhado; substituição ou reparos em calhas, forros e beirais; • Despesa com locação de andaime; • Fins estéticos ou de melhoria; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros; • Substituição de telhas do tipo translúcida, polietileno, fibra de vidro, fibra vegetal, fibrotex e metálica.
<p>Instalação em Portas: Instalação de olho mágico, vedante ou rodo em portas, lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	—	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Itens a serem instalados (olho mágico, vedante, rodo); • Instalação de olho mágico em portas blindadas ou que não sejam de madeira.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação de Ventilador: Instalação de ventilador de teto.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação do ventilador de teto, retirada e reinstalação de um para outro cômodo da residência; • Parte elétrica e fiação terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças, materiais e ventilador a ser instalado; • Reparo ou manutenção; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros.
<p>Instalação de Cortinas: Instalação de varão e trilho de cortinas e persianas.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peças, materiais e cortina a ser instalada; • Reparo ou manutenção; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros.
<p>Fixação em Geral: Fixação de peça, utensílios e decoração, como: prateleira, varal, varal de teto, quadros, persiana, nichos, ganchos, porta papel toalha, porta-chaves, porta pano de prato, suporte para plantas, suporte para bicicletas, suporte para TVs, suporte para fornos etc.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Itens a serem instalados; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros.
<p>Instalação de Pias, Cubas e Tanques: Instalação de pias, pias de sobrepor, cubas, tanques, torneiras e sifão.</p> <p>Condições: A instalação será possível se a instalação hidráulica for compatível com as especificações técnicas da peça a ser instalada.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Itens a serem instalados (pia, cuba, tanque, torneira ou sifão); • Quebra de pisos ou paredes.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação de Lustres e Spots: Instalação e substituição de luminárias, lustres e spots ou pendentes convencionais.</p> <p>Condições: Os conduítes para passagem da fiação devem estar desobstruídos e com capacidade de suportar mais fiação. O ponto de fixação deve existir.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none">• Parte elétrica e fiação terminal;• Retirada do item que será substituído.	<ul style="list-style-type: none">• Materiais e peças;• Item a ser instalado (luminárias, lustres, spots ou pendentes);• Serviços em locais com altura acima de 7 metros.
<p>Montagem de móveis: Envio de profissional para montagem de móveis na residência segurada.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	—	<ul style="list-style-type: none">• Desmontagem dos móveis.
<p>Instalação de Tela Mosquiteiro: Instalação de tela mosquiteiro nas janelas da residência.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	—	<ul style="list-style-type: none">• Materiais e peças.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Limpeza de ar-condicionado: Limpeza de filtro e frontal.</p> <p>Condições: O serviço será realizado na unidade interna (evaporador), desde que esteja instalada a uma altura de até 03 (três) metros, ou na unidade externa (condensador), instalada a uma altura de até 04 (quatro) metros e se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante. Os equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição e estarem fora de cobertura da garantia do fabricante.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none">• Limpeza da serpentina, turbina e bandeja do condensador.	<ul style="list-style-type: none">• Remoção do aparelho;• Materiais e peças.
<p>Conserto de Interfone: Reparo de problemas com interfone.</p> <p>Condições: Os equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição e estarem fora de cobertura da garantia do fabricante.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aparelhos convencionais de interfone.	<ul style="list-style-type: none">• Quebra de alvenaria;• Desobstrução de conduítes embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação e Manutenção de aquecedor a gás: Reparo em aquecedores a gás ou manutenção preventiva do mesmo.</p> <p>Condições: Os equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição e estarem fora de cobertura da garantia do fabricante ou em garantia de assistência técnica.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Troca de mangueira e/ou registro; • Limpeza das aletas trocadoras de calor, entrada de ar e hélices da ventoinha, conjunto queimador, bicos do distribuidor, tomada de ar na carcaça do equipamento, arejadores de torneira e crivos de duchas que utilizam água quente, reposição de duto de exaustão, engates flexíveis de água e gás, troca de pilhas e anéis de vedação; • Testes de segurança (recomendado anualmente) no registro de gás, drenagem de água e verificação do filtro de entrada de gás (quando existir), verificação de fusível térmico e de pressão do gás e água; • Medição da porcentagem de oxigênio por meio de equipamentos, análise das condições do tubo flexível, terminais, aro de arremate, braçadeiras e testes de funcionamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais e peças.
<p>Instalação de Tomadas e Interruptores: Instalação ou substituição de tomadas e interruptores.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p style="text-align: center;">—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais e peças; • Equipamentos de detecção eletrônica; • Serviços de acabamento do reparo, como: pintura, gesso e revestimentos.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Substituição de Lâmpadas e Reatores: Substituição de lâmpadas e reatores queimados.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros.
<p>Avaliação Hidráulica: Avaliação de todo o sistema hidráulico, apontando possíveis riscos de vazamentos, além de orientação sobre melhorias que devem ser feitas para garantir a segurança da residência.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais e peças; • Equipamentos de detecção eletrônica; • Serviços de reparo ou instalação; • Serviços de alvenaria; • Emissão de laudo técnico.
<p>Avaliação Elétrica: Verificação de defeitos nos pontos de iluminação e quadro de distribuição interna da residência segura.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reajuste de contatos (disjuntor); • Identificação e troca de disjuntor; • Identificação de consertos que deverão ser feitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais e peças; • Equipamentos de detecção eletrônica; • Serviços de reparo ou instalação; • Serviços de alvenaria; • Emissão de laudo técnico.
<p>Vigia: Em caso de roubo ou furto, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículo ou outro evento assistido, que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso deixando a residência vulnerável.</p> <p>Condições: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso ao toailete, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.</p> <p>Prestação de Serviço: 24 horas</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um profissional para fazer a segurança do imóvel por até 36 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional armado.

SERVIÇOS

INCLUI

NÃO INCLUI

Adaptação Kids: Manutenção e adaptação na residência, focada na prevenção de acidentes domésticos com crianças.

Condições: Serão prestados até 03 (três) subserviços por utilização. O usuário deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador. Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do (s) serviço (s), conforme orientação prévia da Central, será descontada 1 utilização disponível em seu módulo.

Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.

Abrangência: Os serviços serão prestados nas principais capitais. Demais cidades, consultar a Central de Atendimento.

- Protetores de tomada (10 unidades inclusas);
- Travas de gaveta;
- Travas de vaso sanitário;
- Instalação de protetores de quinas;
- Instalação de grades e redes de segurança;
- Protetor de portas;
- Remanejamento de móveis;
- Fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro.

- Materiais e peças;
- Móveis de fórmica e furação.

SERVIÇOS

Adaptação para pessoas com deficiência (PcD): Adaptações na residência para proporcionar segurança ao usuário.

Condições: Serão prestados até 03 (três) subserviços por utilização. O usuário deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador. Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do (s) serviço (s), conforme orientação prévia da Central, será descontada 1 utilização disponível em seu módulo.

Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.

Abrangência: Os serviços serão prestados nas principais capitais. Demais cidades, consultar a Central de Atendimento.

INCLUI

- Instalação de barras de segurança para banheiro (vaso sanitário e box);
- Instalação de assentos elevatórios;
- Instalação de assento dentro do box;
- Antiderrapantes;
- Remanejamento de móveis para facilitar a locomoção;
- Adaptação de vaso sanitário e pia;
- Instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando;
- Instalação ou troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão para facilitar a utilização;
- Troca de fechadura e maçanetas de portas internas ou externas;
- Instalação de luz de emergência nos principais cômodos;
- Instalação de interruptores posicionados entre 60 cm e 1 m de altura ou ao lado da cama;
- Instalação ou troca de porta (s) com no mínimo 80 cm para facilitar o acesso ao imóvel;
- Fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato, porta-chaves, ganchos, penduradores e kit de banheiro;
- Construção, sem acabamento, de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal;
- Mudança de móveis no mesmo pavimento.

NÃO INCLUI

- Materiais e peças.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Adaptação para público sênior: Envio de profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência, focando na prevenção de acidentes domésticos e mais qualidade de vida.</p> <p>Condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serão prestados até 03 (três) subserviços por utilização; • O usuário deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador; • Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do (s) serviço (s), conforme orientação prévia da Central, será descontado 1 utilização disponível em seu módulo. <p>Prestação do serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.</p> <p>Abrangência: O serviço será prestado nas principais capitais. Demais cidades, consultar a Central de Atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação e dicas sobre cuidados domésticos que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos; • Remanejamento de móveis para evitar acidentes, desde que no mesmo cômodo, e não necessite de desmontagem; • Instalação de assento dentro do box; • Instalação de barra de segurança; • Instalação de luz de emergência nos principais cômodos; • Construção, sem acabamento, de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximas à porta de entrada, garagem e quintal; • Serviços gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta-chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina; • Instalação de ventilador de teto, sem parte elétrica e alvenaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais.
<p>Limpeza de ralos/sifões: Limpeza de ralos, sifões, substituição de torneiras e chuveirinhos.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais e peças; • A utilização de equipamentos eletrônicos e/ou mecânicos.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Limpeza de Calhas: Varredura e retirada de sujeira de calhas.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Locação de andaime; • Retirada de telhas para acesso ao local; • Reparo ou substituição total ou parcial das calhas; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros; • Conserto do telhado, madeiramento, estrutura de sustentação do telhado; substituição ou reparos em forros e beirais.
<p>Limpeza de Caixa D'água: Limpeza e higienização de caixas d'água de até 5.000 litros cada.</p> <p>Condições: Para a realização do serviço, é necessário que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seja tecnicamente possível o acesso à caixa d'água; desligar o registro com 24 horas de antecedência para que a caixa d'água esteja parcialmente vazia. A ausência total de água pode causar danos à estrutura durante o procedimento; • Informar altura do “pé direito” do imóvel. <p>Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do (s) serviço (s), conforme orientação prévia da Central, será descontada 1 utilização disponível em seu módulo. Serviço exclusivo para casas.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: O serviço será prestado nas principais capitais. Demais cidades, consultar a Central de Atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Limpeza de caixas inteligente; • Produtos necessários para a limpeza. 	<ul style="list-style-type: none"> • A retirada de telhas, telhões de amianto acima de 1 metro de comprimento, tampas de concreto, ripas e madeiramento para que o prestador tenha acesso à caixa; • Serviços em locais com altura acima de 7 metros; • Aluguel de andaimes; • Coletores de água.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Substituição de telhas: Substituição de telhas quebradas ou avariadas.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> Telhas de cerâmica, cimento ou fibrocimento. 	<ul style="list-style-type: none"> Materiais e peças; Telhas a serem substituídas; Despesa com locação de andaime; Conserto do telhado, madeiramento, estrutura de sustentação do telhado; substituição ou reparos em calhas, forros e beirais.
<p>Troca de vidros: Substituição de vidros quebrados ou trincados.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vidro transparente liso, canelado ou martelado com até 4mm. 	<ul style="list-style-type: none"> Vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro vidro especial.
<p>Rejuntamento: Rejunte em box, louças, pias e tanques.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rejunte branco comum. 	<p>—</p>
<p>Tela de proteção: Instalação de rede de proteção nas janelas da residência.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>Conversão de Fogão: Conversão de fogão e cooktop a gás convencional para gás encanado ou vice-versa.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> Materiais e peças.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Fornecimento de Caçamba: Caçamba de até 4 m² para despejo de entulhos de obras e reformas na residência segurada por até 3 dias.</p> <p>Condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Segurado deverá indicar o local onde a caçamba permanecerá; • A caçamba será retirada no prazo acordado com o usuário, limitado a 3 dias corridos, ou de acordo com as normas do município; • O prazo e as regras de utilização de caçamba devem obedecer ao estabelecido por lei; • O Segurado é responsável por multa pela permanência da caçamba em local impróprio e despejo de materiais inapropriados. <p>Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do (s) serviço (s), conforme orientação prévia da Central, será descontada 1 utilização disponível em seu módulo.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: O serviço será prestado nas principais capitais. Demais cidades, consultar a Central de Atendimento.</p>	<p style="text-align: center;">—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colocação da caçamba nos locais com as seguintes características: PROIBIDO ESTACIONAR, ZONA AZUL, EM CIMA DE FAIXA DE PEDESTRE, FAIXA AMARELA, calçada, a menos de 10 metros da esquina e 30 centímetros do poço de visita, caixa de correio, hidrantes, telefones públicos, drenagens de bueiros e outros; • Carregamento de entulho.
<p>Caça-vazamentos: Checagem de encanamento da residência segurada e apontamento de possíveis vazamentos.</p> <p>Condições: Para o serviço realizado em apartamentos, é necessário que o cliente apresente a planta do mesmo.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão hidráulica; • Constatação das medições feitas pela companhia fornecedora de água; • Se necessário, será realizado o agendamento para a visita do encanador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Quebra de pisos, parede ou tetos; • Serviços de alvenaria; • Serviços de reparo; • Rede de gás, rede de esgoto.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Dedetização: Em caso de infestação de pragas urbanas poderá ser solicitada a dedetização da área interna e externa da residência segurada.</p> <p>Condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para verificação do foco das pragas é necessária a presença do Segurado ou seu representante durante o procedimento; • É necessária a retirada de roupas e alimentos de armários; • Pessoas alérgicas, crianças, idosos, gestantes, animais e plantas não devem entrar nos ambientes onde os produtos foram aplicados por no mínimo 48 horas; • Para as demais pessoas o prazo é de 8 horas. <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dedetização de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos, cupins e traças). 	<ul style="list-style-type: none"> • Outras pragas; • Gastos com hospedagem.
<p>Consultoria e Orientação Ambiental: Orientações e dicas para manter a residência nas melhores práticas de sustentabilidade, tendo os seguintes suportes: redução de gastos com energia elétrica, redução de gastos com água, casa sustentável e/ ou reciclagem do lixo da residência segurada.</p> <p>Prestação do Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por site ou por e-mail. 	<p>—</p>

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Descarte Sustentável: Descarte inteligente de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos e equipamentos; descarte ecológico de entulho.</p> <p>Condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local; • Os móveis deverão estar desmontados e prontos para retirada; • A retirada só será efetuada em local seguro, com livre acesso ao veículo que irá transportar o item a ser descartado. O entulho deverá estar devidamente acondicionado em sacos de até 60 kg. <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Esse serviço está disponível em todas as capitais e regiões metropolitanas do Brasil. Em São Paulo, incluem-se municípios com distância de até 100 km da capital, como Campinas, São José dos Campos, Sorocaba, abrangendo também a Baixada Santista.</p>	<p>Descarte inteligente: Móveis e eletrodomésticos. Retirada de Até 5 (cinco) itens para as Regiões Metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Brasília, Porto Alegre, Florianópolis e Curitiba. Até 02 (dois) itens para as demais regiões. Móveis ou equipamentos eletroeletrônicos da residência, como: sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, televisão, computador e máquina de lavar roupa/louça.</p> <p>Descarte ecológico: Entulho e restos de obras. Fornecimento de serviço de retirada de resíduos e restos de obras, sem o auxílio de caçambas, dentro de sua residência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desmontagem ou montagem de móveis ou equipamentos; • Retirada de equipamentos fixados na parede ou piso.
<p>Instalação de Fechadura Eletrônica: Envio de profissional especializado para realizar a instalação da fechadura eletrônica na porta de acesso à residência do usuário.</p> <p>Prestação do serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A instalação não será realizada em portas pivotantes ou de correr, portas de ferro e/ou porta de vidro; • Não será realizado qualquer serviço de instalação, alinhamento ou preparo da porta, bem como acabamento, confecção, instalação, enchimento ou alinhamento de batente, assim como a aplicação de seladora, verniz ou pintura na guarnição, batente ou porta; • Não será realizado enchimento e acabamento dos buracos e da própria porta.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Indicação de Profissionais: Envio de profissionais para realização do orçamento do serviço, com garantia de 90 dias após o término do serviço, desde que intermediado pela assistência.</p> <p>Condições: Este é um serviço meramente consultivo, para recomendação profissional. Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do (s) serviço (s), conforme orientação prévia da Central, será descontada 1 utilização disponível em seu módulo.</p> <p>Prestação de Serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custo da visita do prestador para elaboração do orçamento; • Eletricistas, encanadores, chaveiros, pedreiros, carpinteiros, faxineiros, pintores, profissionais de desentupimento, técnicos de dedetização, marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes), vidraceiros (vidros canelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado), serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira) e profissionais para conserto de eletrodomésticos e eletroeletrônicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Custo do serviço do profissional indicado e despesas para execução do serviço.
<p>Personal Organizer: Profissional para auxiliar na organização do ambiente, deixando-o mais prático e eficaz para o dia a dia. A consultoria será realizada por meio de chamada de vídeo, em que o profissional conseguirá visualizar o espaço a ser organizado. No dia agendado, o prestador entrará em contato para entender sua rotina e orientar, conforme sua necessidade, indicando técnicas de categorização e setorização de todos os itens.</p> <p>Prestação do serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A consultoria será realizada nos seguintes itens: 1 lavanderia, 1 banheiro, 1 despensa, 1 sacada gourmet, 1 cozinha pequena e média, 1 armário, 1 roupeiro, 1 guarda-roupas pequeno e 1 depósito pequeno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Despesas com materiais (caixas, etiquetas, ou qualquer item que possa ser utilizado na organização/setorização).

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Limpeza de Placa Solar: Envio de profissional especializado para realizar a limpeza de placas solares.</p> <p>Condições: Os equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição e estarem fora de cobertura da garantia do fabricante.</p> <p>Prestação do serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.</p> <p>Abrangência: O serviço será prestado nas principais capitais. Demais cidades, consultar a Central de Atendimento.</p>	—	<ul style="list-style-type: none">• A retirada de telhas, tampas de concreto, ripas e madeiramento para que o prestador tenha acesso à placa;• Serviços em locais com altura acima de 7 metros e que não haja fácil acesso ao equipamento;• Aluguel de andaimes.
<p>Instalação de Película em Box: Instalação da película de segurança no box do banheiro, do lado externo de vidros laminadas e/ou temperados, segundo a NBR 14.207, e sob peças responsáveis pela sustentação do vidro, como roldanas em porta de correr e dobradiças em portas de abrir (pivotantes) ou em perfil no caso de vidros fixos.</p> <p>Condições: Após a instalação da película, o usuário deve aguardar, no mínimo, 2 horas para a instalação do sistema de sustentação da peça de vidro.</p> <p>Prestação do serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	—	—

Conserto de Ar-Condicionado:

Envio de prestador especializado para manutenção para eventuais problemas mecânicos e elétricos, sem que seja necessária a remoção do aparelho. O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer sua segurança.

Condições:

- A instalação deve estar de acordo com o procedimento técnico do fabricante;
- É de responsabilidade do usuário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários para a execução dos serviços que não sejam da limpeza do equipamento;
- Os equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição e estarem fora de cobertura da garantia do fabricante.

Prestação do serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.

Abrangência: Brasil

- Unidade interna (evaporador), instalado a uma altura de até 03 (três) metros, ou unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 04 (quatro) metros.

- Aparelhos de ar-condicionado central;
- Ficam excluídos dos serviços os reparos em controles remotos;
- Reparos na saída de dreno da unidade interna;
- Instalação ou reinstalação do aparelho;
- Reparos na extensão da tubulação de fluido refrigerante e cabeamento elétrico;
- Manutenção em tubulações de alumínio;
- Higienização de condicionadores de ar portáteis;
- Danos/prejuízos aos bens do usuário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.

Instalação de Cooktop: Envio de profissional para instalação de cooktop.

Prestação do serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio conforme disponibilidade local.

Abrangência: Brasil

—

- Peças e materiais.

PET:

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Transporte veterinário emergencial: Remoção do animal (cão ou gato), em razão de acidente ou doença súbita, para a clínica veterinária mais próxima ou para a clínica indicada pelo usuário.</p> <p>Prestação de serviço: 24 horas Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o usuário poderá escolher realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do usuário.
<p>Assistência veterinária emergencial: Pagamento das despesas em razão de acidente ou doença súbita do animal (cão ou gato).</p> <p>Condições: Presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento. Prestação de serviço: 24 horas Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta veterinária emergencial, cirurgia, exames e medicamentos necessários para o animal assistido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o usuário poderá escolher realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do usuário.
<p>Consultas veterinárias: Consultas veterinárias na Rede Credenciada da prestadora.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio. Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preventivo e rotineiro ao seu animal de estimação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Custos com medicamentos, vacinas ou tratamentos.
<p>Agendamento de consultas veterinárias: Agendamento de consultas em Rede Credenciada ou em veterinário particular.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio. Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A Assistência anotará a preferência do usuário e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Custos com consultas, medicamentos, vacinas ou tratamentos.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Informações sobre vacinas: Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, sobre a época para aplicação e sobre locais e datas de vacinações públicas.</p> <p>Condições: Informar a raça e a idade do animal.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratação e o pagamento dos serviços de vacinação.
<p>Aplicação de vacinas em domicílio: Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.</p> <p>Condições: Informar a raça e a idade do animal.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custo da vacina.
<p>Envio de ração: Envio de ração à residência do usuário (especificações à sua escolha).</p> <p>Condições: Informar a marca, tipo e peso do produto.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido e serviço de entrega; • A Assistência 24 horas anotará a preferência do usuário e depois retornará a ligação confirmando o valor e os detalhes da entrega e forma de pagamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Custos referentes à ração.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Acionamento e/ ou agendamento de leva e traz: Serviço leva e traz até o local necessário (clínicas, banho e tosa, hotel).</p> <p>Importante: Agendamento com 24 horas de antecedência.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Esse serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custo do transporte e dos serviços utilizados.
<p>Hospedagem de animais: Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do usuário que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.</p> <p>Condições: Presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento. O animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estadia em Hotel Pet/Pet Shop ou Veterinária mais próximo da residência do usuário. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o usuário poderá escolher realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do usuário; • Medicamento, curativo, ração e despesas extras.
<p>Informações veterinárias úteis: Informações e indicação de clínicas veterinárias, pet shops, adestramento do animal, produtos veterinários, vacinas, sites para adoção de animais, etc.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Brasil</p>	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custo dos serviços utilizados.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Assistência funeral: Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou o enterro do animal no local mais próximo do evento.</p> <p>Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o cliente prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.</p> <p>Prestação de serviço: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, e com agendamento prévio.</p> <p>Abrangência: Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.</p>	—	—

5. EXCLUSÕES GERAIS – ASSISTÊNCIAS

Todos os serviços devem respeitar as seguintes exclusões:

- Atendimentos que não cumpram as determinações da Norma Técnica de Segurança NR 35;
- Serviços que não são tecnicamente possíveis de serem executados;
- Serviços que não cumpram com a legislação;
- Desobstrução de conduítes embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço;
- Despesas superiores aos limites contratados, ou ainda acionadas diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 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 de reparos em cobertura de edifícios; telhados com inclinação superior a 35 graus;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Troca ou instalação de fiação;
- Eventos ou consequências causadas por dolo ou má fé do usuário;
- Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras etc.);
- Locação de andaime;
- Qualquer aplicação de acabamento fino e obra civil após os reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos ou qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do Segurado;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha.

Além dos itens acima, ficam excluídos dos serviços do módulo Pet:

- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal assistido;
- Despesas com fisioterapia;
- Doenças preexistentes;
- Tratamentos inerentes ao processo de doenças terminais do animal, bem como: quimioterapia, radioterapia e eutanásia;
- Despesas decorrentes de tratamentos periodontais, ocasionando doenças inerentes à falta de profilaxia (limpeza de tártaro dentário), desencadeando outras doenças graves, como: insuficiência cardíaca, hepática ou renal.

6. DEFINIÇÕES GERAIS

Todos os serviços deverão ser solicitados pelo WhatsApp ou na Central de Atendimento.

Evento Previsto: Eventos externos, súbitos e involuntários que provoquem danos materiais no imóvel, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo e Furto Qualificado;
- Danos por Fogo;
- Dano Elétrico;
- Danos por Terra e Veículos;
- Danos por Ventos;
- Danos por Água;
- Quebra de Vidros.

Problema Emergencial: É um evento súbito, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências.

Retorno e garantia:

- a. Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b. Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o (s) demais;
- c. Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência;
- d. Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente de utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento e, conseqüentemente, danificando-o, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);
- e. Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existam oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f. Para o serviço de desentupimento, caso seja identificada má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

Assistência: É o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo-se as condições gerais do contrato.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas cadastradas na Central de Assistência aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários.

Vigência: serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.

Serviços do módulo PET: inclui o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos.

Emergência: é a situação que requer um rápido atendimento médico veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, excluindo parto e/ou gravidez.

Acidente Pessoal do Segurado: ocasionado de forma não intencional e que tenha gerado necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Doença Súbita do Segurado: é a alteração aguda do estado de saúde do Segurado, excluídas doenças crônicas ou preexistentes.