MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Residencial
Premiado Digital

Santander

ÍNDICE

1. **Acionamento do Serviço de Assistência**
Pág. 3

2. **Informações importantes sobre o Serviço de Assistência**
Pág. 3

3. **Assistência Residencial 24 Horas**
Pág. 4

4. **Inspeção Domiciliar**
Pág. 18

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar os serviços de assistência do 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 O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

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 outras vigências do Seguro.

PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva-se 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 responsabilidade do Segurado, exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos. Para imóveis com altura superior a sete 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 e, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com a 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 pelo Serviço de Assistência.

3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS

ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24H

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
Chaveiro – Envio 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), conforme evento ocorrido.	R$ 200,00 – 2 intervenções/ano.	Arrombamento, roubo ou furto.
		Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves.
Mão de obra hidráulica – Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido. **Obs.:** cobre também o desentupimento de ramais internos em pias e tanques e o alagamento causado por rupturas de canos.	R$ 150,00 – 2 intervenções/ano.	Alagamento.
		Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.
Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura – Cobre custos com mão de obra e material para execução de reparos em caso de vazamento ou entupimento de tubulações de esgoto e caixas de gordura que causem o alagamento de imóvel.	R$ 150,00 – 1 intervenção/ano.	Problema emergencial.

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
Mão de obra elétrica – Envio de eletricista para realizar reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R$ 150,00 – 2 intervenções/ano. 2 intervenções/ano.	Raio, dano elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia. Problemas elétricos: tomadas queimadas, bocal de lâmpada, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos e campainhas (básicas).
Vidraceiro – Envio de profissional para mão de obra e material para executar reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas, desde que sejam vidros (transparentes) canelados, lisos ou martelados, de até 4 mm de espessura.	R$ 150,00 – 2 intervenções/ano.	Quebra de vidros.
Limpeza da residência – Envio de profissional para execução de limpeza emergencial, para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.	R$ 300,00 – 1 intervenção/ano.	Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval.
Vigilância – Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.	36 horas de serviços de vigilante limitados a R$ 300,00 – 2 intervenções/ano.	Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.
Mudança e Guarda-Móveis – Retirada, guarda de móveis e posteriores devoluções à residência em caso de evento previsto que exija reformas ou reparos à residência.	R$ 400,00 para Mudança (ida e volta) – 1 intervenção/ano; R$ 400,00 para Guarda – 1 intervenção/ano.	Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
Cobertura provisória de telhados – Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas, em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.	R$ 400,00 – 2 intervenções/ ano.	Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves.
Fixação de antena receptiva de sinais – Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.	R$ 400,00 – 2 intervenções/ ano.	Vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves.
Hospedagem – Reserva e pagamento de hospedagem do usuário e de seus familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	R$ 150,00 por dia – máximo de 4 dias (R$ 600,00) – 1 intervenção/ano.	Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.
Regresso antecipado – Passagem aérea (classe econômica) ou em outro meio de transporte, a critério da prestadora, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel.	Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 1 intervenção/ano.	Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.
Recuperação do veículo – Passagem aérea (classe econômica) ou em outro meio de transporte, a critério da prestadora, caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.	Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 1 intervenção/ano.	
Serviço de informação – Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.	Sem limite.	Serviço de informações.

3.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS

3.1.1. DEFINIÇÕES.

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

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 resultem em ferimentos em seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **ROUBO OU FURTO QUALIFICADO** (caracterizado por destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- **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.**

Problema emergencial: para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado por danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exija um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas hidráulicos: vazamento em tubulações (aparentes), de 1 a 4 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) e torneiras elétricas, decorrentes de problemas funcionais 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.

Quebra de vidros: para os fins desta proposta, quebra de vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Obs.: os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4 mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da prestadora será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou um tapume e o serviço será encerrado.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se as 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, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus 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.

3.1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

3.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

3.2. SERVIÇOS

3.2.1. CHAVEIRO

DESCRIÇÃO	LIMITES
Na hipótese de **evento previsto** (arrombamento, roubo ou furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Na hipótese de **problema emergencial** (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves simples, ou tetra) que impeça o acesso do usuário à residência, a prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (quando necessário). Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. A Assistência também será fornecida caso alguma **porta interna** do imóvel esteja com problemas na fechadura.	R$ 200,00 (duzentos reais) para evento previso ou para problema emergencial – 2 (duas) intervenções ao ano, independentemente do evento. **Horário de atendimento:** 24 horas. **Observação:** os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

3.2.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

DESCRIÇÃO	LIMITES
Na hipótese de **problema emergencial** (problemas hidráulicos) – vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas 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 arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Esse serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel. Na hipótese de **alagamento** (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. **Importante:** para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário, desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras. **Exclusão:** para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a assistência não fornecerá o serviço.	R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento previsto ou problema emergencial – 2 (duas) intervenções ao ano, independentemente do evento. **Horário de atendimento:** 24 horas. **Observação:** os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), seja por segurança, seja por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

3.2.3. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA

DESCRIÇÃO

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas, ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a prestadora enviará um profissional para executar a limpeza e a desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e a raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30 m de tubulação e à limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

Riscos excluídos:

- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- 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 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;
- necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- equipamentos de detecção eletrônica;
- caixas com capacidade superior a 60 L (padrão residencial);
- tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- falta de conservação dos encanamentos, bem como da caixa de gordura (avarias prévias);
- serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- limpeza de caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais;
- desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- limpeza de caixa de gordura ou fossa séptica.

LIMITES

R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) – 1 (uma) intervenção ao ano, independentemente do evento.

Horário de atendimento: horário comercial.

Observação: a responsabilidade pela remoção ou pelo transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário, ou ocupante do imóvel.

O limite apresentado é para a caixa de gordura ou tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder o limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o usuário arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que os valores cobrados serão os mesmos pagos pela prestadora.

3.2.4. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

DESCRIÇÃO

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

LIMITES

R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento previsto e para problema emergencial – 2 (duas) intervenções ao ano, independentemente do evento.

Horário de atendimento: 24 horas.

Observação: os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

3.2.5. VIDRACEIRO

DESCRIÇÃO

Na hipótese de quebra de vidros de portas ou janelas externas, a prestadora se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e do material básico de reposição necessário: vidro canelado, liso ou martelado, até 4 mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da prestadora, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando ao não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a prestadora fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

LIMITES

R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) – 2 (duas) intervenções ao ano.

Horário de atendimento: horário comercial.

Observação: os custos de execução dos serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

3.2.6. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

DESCRIÇÃO	LIMITES
Na hipótese de **evento previsto** (incêndio, alagamento, 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 se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço. Entende-se por **condições de habitação** a 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 previsto, fato causador do dano. **Exclusão:** atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.	R$ 300,00 (trezentos reais) – 2 (duas) intervenções ao ano; **Horário de atendimento:** horário comercial. **Observação:** os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, essa despesa também será de responsabilidade do usuário.

3.2.7. VIGILÂNCIA

DESCRIÇÃO	LIMITES
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 a portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a prestadora 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.	Até 36h, limitadas a R$ 300,00 (trezentos reais), considerando o que ocorrer primeiro – 2 (duas) intervenções ao ano. **Horário de atendimento:** 24 horas. **Observação:** os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

3.2.8. MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS

DESCRIÇÃO

Na hipótese de **evento previsto** (alagamento, 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 se encarregará das despesas.

Importante: a indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

LIMITES

R$ 400,00 (quatrocentos reais) para Mudança (ida e volta) – 1 (uma) intervenção ao ano;
R$ 400,00 (quatrocentos reais) para Guarda – 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de atendimento: horário comercial.

Observação: os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse 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.

3.2.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

DESCRIÇÃO

Na hipótese de **evento previsto** (roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a prestadora providenciará, se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger o imóvel.

Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, ou em telhados com inclinação superior a 35°, que ofereçam risco de acidente ao prestador.

LIMITES

R$ 400,00 (quatrocentos reais) – 2 (duas) intervenções ao ano.

Horário de atendimento: 24 horas.

Observação: os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), seja por segurança, seja por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário. Esse serviço não inclui reparos em madeiramento ou similar, que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

A prestadora dará garantia de 48 horas pelo serviço realizado provisoriamente.

3.2.10. FIXAÇÃO DE ANTENA RECEPTIVA DE SINAIS

DESCRIÇÃO	LIMITES
Na hipótese de **evento previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.	R$ 400,00 (quatrocentos reais) – 2 (duas) intervenções ao ano. **Horário de atendimento:** horário comercial. **Observação:** os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com ajuste de sintonia ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do usuário. Caso haja necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), seja por segurança, seja por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será responsabilidade do usuário.

3.2.11. HOSPEDAGEM

DESCRIÇÃO	LIMITES
Na hipótese de **evento previsto** (todos os eventos), se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a prestadora se encarregará da reserva e do pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores. **Exclusão:** estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.	R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 4 dias (R$ 600,00) – 1 (uma) intervenção ao ano. **Horário de atendimento:** 24 horas.

3.2.12. REGRESSO ANTECIPADO

DESCRIÇÃO

Na hipótese de **evento previsto** (todos os eventos constantes na descrição) ou quebra de vidros, se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário seu regresso em função de danos ao imóvel, a prestadora providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da prestadora.

Com esta finalidade, a prestadora poderá usar, negociar, providenciar ou compensar, junto a 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 do mesmo.

LIMITES

Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de atendimento: 24 horas.

Observação: os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou que o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

3.2.13. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

DESCRIÇÃO

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

LIMITES

Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de atendimento: 24 horas.

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

3.2.14. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

DESCRIÇÃO	LIMITES
Na hipótese de o usuário solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a prestadora fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou em sites de consultas telefônicas. A prestadora se responsabiliza somente por informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço. **Observação:** a prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.	**Sem limite.**

3.3. 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;

- 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 ou 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.

4. INSPEÇÃO DOMICILIAR

INSPEÇÃO DOMICILIAR

SERVIÇOS	LIMITES
O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou um evento previsto. Abaixo, segue a relação de serviços disponíveis: • **Revisão de instalação elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor. • **Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item. • **Verificação de possíveis vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa-d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis. • **Chaveiro:** instalação de olho mágico (porta de madeira). • **Lubrificação de fechaduras e dobradiças**: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem, limitando-se a 10 janelas, portas ou portões. • **Limpeza de caixa-d'água:** até 5.000 litros, limitada a 01 (uma) caixa-d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa-d'água e é exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 1 metro de comprimento. • **Limpeza de calhas:** consiste apenas na varredura e na retirada de sujeira e detritos de calhas com tubulação aparente, desde que tecnicamente possível, limitando-se a 50 metros lineares. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas. • **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento e que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. • **Serviços gerais:** fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta-casacos, porta papel-toalha, porta para pano de prato, porta-chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV ou micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades. • **Fixação de antenas:** somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura TV ou micro-ondas, parabólica. Serviço exclusivo para casas.	Até 3 (três) serviços – 1 (uma) intervenção/ano.

SERVIÇOS	LIMITES
• **Troca de vidros:** mão de obra para substituição, parcial ou total, de até 1 m² de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados, trincados ou faltando na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial. • **Limpeza de ralos e sifões:** até 4 ralos e/ou sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de qualquer equipamento de detecção eletrônica. • **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades. • **Substituição de telhas:** verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Até 20 de cerâmica ou 2 de cimento e fibrocimento. • **Limpeza de ar-condicionado:** limpeza de filtro e frontal, sem remoção do aparelho. • **Instalação de rede de proteção** (exclusivo para apartamentos): Limite de até R$ 150,00. • **Reparo de interfone** (exclusivo para apartamentos): Limite de até R$ 130,00.	Até 3 (três) serviços – 1 (uma) intervenção/ano.

AVISOS IMPORTANTES:

1. O usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa-d'água e de calhas, bem como de lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
2. A prestadora responsabiliza-se apenas pela mão de obra do prestador, cabendo ao usuário as despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços acima mencionados.
3. A prestadora não se responsabiliza pela locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), seja por segurança, seja por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.
4. A prestadora não se responsabiliza pela remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.