

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS  
**RESIDENCIAL**  
**PREMIADO**

## Í N D I C E

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	2
3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS .....	4
4. INSPEÇÃO DOMICILIAR – PESSOA FÍSICA .....	17

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

### 1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

#### SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



Brasil: **0800 770 5030**

No exterior: **(55 11) 3027 9603 (ligação a cobrar)**

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

### 2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

#### AGENDAMENTO.

Alguns serviços necessitam de agendamento prévio.

#### LIMITES DE UTILIZAÇÃO.

Os serviços de assistência são limitados a uma determinada quantidade de utilizações e limites e não são cumulativos para outros serviços e vigências do seguro.

#### PRESTADORES.

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

#### CUSTOS DE MATERIAL E LOCAÇÃO DE ANDAIME.

Os custos com materiais são de responsabilidade do segurado, exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos. Para imóveis com altura superior a 7 metros, não está incluso na prestação de serviço a locação de andaime. Os custos serão de responsabilidade do segurado. Informe a necessidade à Central de Atendimento no momento do acionamento.

#### VALIDADE DA ASSISTÊNCIA.

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

#### PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO.

Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

### **RECLAMAÇÃO.**

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

\* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou nossa Ouvidoria.

### **RESPONSABILIDADES.**

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

### **REEMBOLSO.**

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado será autorizado a contatar a prestadora de serviços, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.

**ATENÇÃO:** A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.

### 3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS

Assistência Residencial 24hs		
Serviços	Limites	Eventos
<b>Chaveiro</b> – Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência, bem como portas internas e/ou confecção de chave (simples e tetra), conforme evento ocorrido.	R\$ 200,00 - 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Arrombamento, Roubo ou Furto
		Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
<b>Mão de Obra Hidráulica</b> - 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.: Cobrir também o desentupimento de ramais internos em pias e tanques e o alagamento causado por rupturas de canos.	R\$ 150,00 - 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Alagamento
		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
<b>Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura</b> – Cobrir 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

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

<p><b>Mão de Obra Elétrica</b> – Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.</p>	<p>R\$ 150,00 - 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)</p>	<p>Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia</p>
		<p>Problemas Elétricos: tomadas queimadas, bocal de lâmpada, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos e campainhas (básicas)</p>
<p><b>Vidraceiro</b> – 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.</p>	<p>R\$ 150,00 – 2 intervenções/ano</p>	<p>Quebra de Vidros</p>
<p><b>Limpeza da Residência</b> – Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.</p>	<p>R\$ 300,00 – 1 intervenção/ano</p>	<p>Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval</p>
<p><b>Vigilância</b> – Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.</p>	<p>36 horas de serviços de vigilante limitados a R\$ 300,00 considerando o que ocorrer primeiro 2 intervenções/ano</p>	<p>Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão</p>
<p><b>Mudança e Guarda-Móveis</b> – Retirada, guarda de móveis e posteriores devoluções à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.</p>	<p>R\$ 400,00 para Mudança (ida e volta) – 1 intervenção/ano R\$ 400,00 para Guarda – 1 intervenção/ano</p>	<p>Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão</p>
<p><b>Cobertura Provisória de Telhados</b> – 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.</p>	<p>R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano</p>	<p>Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves</p>

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

<b>Fixação de Antena Receptiva de Sinais</b> – 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
<b>Hospedagem</b> – Reserva e pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	R\$ 150,00 / 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.
<b>Regresso Antecipado</b> – Passagem aérea (classe econômica) ou 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
<b>Recuperação do Veículo</b> – Passagem aérea (classe econômica) ou 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	
<b>Serviço de Informação</b> - Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.	Sem limite	Serviço de informações

### 3.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS 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 nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

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

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

- **INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;**
- **DANO ELÉTRICO** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- **DESMORONAMENTO;**
- **VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;**
- **ALAGAMENTO** (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, 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 pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

**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 facha, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

**Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

**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 4mm 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 tapume e o serviço será encerrado.



## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

**Assistência:** é o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Roubo e Furto:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**Domicílio do usuário:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. modalidade do evento;
- b. valor máximo de cada um dos serviços;
- c. número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

### 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.

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.

**Limites:** R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto ou para Problema Emergencial 2 intervenções/ano, independentemente do evento.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário.

### 3.2.2. Mão de Obra Hidráulica.

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. Este 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, e 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.

**Limites:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto ou Problema Emergencial 2 intervenções ao ano, independentemente do evento;

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

**Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou 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.

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 desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

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

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

### **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 acionados 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 60L (padrão residencial);
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.

**Limites:** Até: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) - 1 intervenção/ano, independentemente do evento.

**Nota:** O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao 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.

**Horário de Atendimento:** Horário Comercial.

**Observação:** A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

### 3.2.4. Mão de Obra Elétrica.

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros 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 qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

### 3.2.5. Vidraceiro.

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 o material básico de reposição necessário: vidro cancelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**Limites:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) - 2 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.

A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da prestadora, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o 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.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

### 3.2.6. Limpeza da Residência.

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** a 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 esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) – 2 intervenções ao ano;

**Horário de Atendimento:** Horário Comercial;

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do usuário;

**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.

### 3.2.7. Vigilância.

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, à prestadora providenciará o envio de um profissional vigilante que permanecerá no imóvel por até 36 horas limitadas ao valor de R\$ 300,00 após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

**Limite:** 36 horas limitadas a R\$ 300,00 (trezentos reais) considerando o que ocorrer primeiro – 2 intervenções ao ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas;

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

### 3.2.8. Mudança e Guarda-Móveis.

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.

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para Mudança (ida e volta) – 1 intervenções ao ano e R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para Guarda – 1 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. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

### 3.2.9. Cobertura Provisória de Telhados.

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, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador.

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/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 a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário. Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

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

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

### 3.2.10. Fixação de Antena Receptiva de Sinais.

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.

**Limites:** 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 a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

### 3.2.11. Hospedagem.

Na hipótese de Evento previsto (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a prestadora se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

**Limite:** 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.

**Exclusão:** Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

### 3.2.12. Regresso Antecipado.

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 o 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, compensar, junto às 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.

**Limite:** Meio de Transporte Alternativo a critério da prestadora - 1(uma) 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. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

### 3.2.13. Recuperação do Veículo.

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

**Limite:** 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.

Na hipótese em que 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 sites de consultas telefônicas.

A prestadora se responsabiliza somente em 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.

**Limite:** 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;



## **MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO**

---

- 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.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS  
RESIDENCIAL PREMIADO**

**4. INSPEÇÃO DOMICILIAR – PESSOA FÍSICA**

<b>Inspeção domiciliar – Pessoa Física</b>	
<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>
<p>O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revisão de instalação elétrica:</b> reaperto de contatos (disjuntor identificação e troca de disjuntor).</li> <li>• <b>Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores:</b> apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item;</li> <li>• <b>Verificação de possíveis vazamentos:</b> em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;</li> <li>• <b>Chaveiro:</b> instalação de olho mágico (porta de madeira);</li> <li>• <b>Lubrificação de fechaduras e dobradiças:</b> em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem;</li> <li>• <b>Limpeza de caixa d'água:</b> até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço;</li> <li>• <b>Limpeza de calhas:</b> limitada a 50 metros lineares;</li> <li>• <b>Mudança de móveis:</b> remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento;</li> <li>• <b>Serviços gerais:</b> 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 e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV, Micro ondas, kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;</li> <li>• <b>Fixação de antenas:</b> somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e</li> </ul>	<p>Até 3 serviços <b>sem caçamba</b> 1 - Intervenção por ano</p>

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

regulagem de imagem;

- **Troca de vidros:** mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m<sup>2</sup> de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm;
- **Limpeza de ralos e sifões:** até 04 ralos e/ou sifões;
- **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.

**Importante:** 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 calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

### 4.1.INSPEÇÃO DOMICILIAR

A prestadora garante a mão de obra profissional (is) especializado (s) para realizar (em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- **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, garantindo apenas a inspeção;

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

- **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em portas de madeira;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento. Este serviço é exclusivo para casas;
- **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível limitada a **50 metros lineares**. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- **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 e bicicletas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
- **Fixação de Antenas:** Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- **Troca de Vidros:** o serviço consiste na 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:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;

## MANUAL DE ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL PREMIADO

---

- **Substituição de Telhas:** verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 20 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo “Germânicas”).
- **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

**Limite:** Até 03 serviços – 1 intervenção por ano.

**Importante 1:** 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.

**Importante 2:** A prestadora não se responsabiliza pela locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

**Importante 3:** 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.