



Descritivo da Assistência Mobilidade, Lar e Segurança

Para acionar sua assistência basta ligar para **0800 880 1900**

Este plano é destinado ao Segurado Sabemi acionado através da informação do seu CPF junto à Central de Atendimento, incluindo serviços emergenciais decorrentes de pane, limitados a quantidade de intervenções indicadas em cada serviço.

Para que o Segurado tenha direito aos serviços abaixo descritos, é necessário que o contato com a Central de Atendimento para acionamento dos mesmos seja realizado pelo Segurado e que o mesmo se identifique ao prestador de serviço no local do evento.

O segurado, obrigatoriamente, deverá apresentar documento de identificação oficial para o prestador de serviços, caso contrário, perderá o direito de utilização do serviço.

Definições

Âmbito Territorial: Os serviços contidos nesta Assistência estarão disponíveis em todo território nacional, sendo que a prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

Acidente Pessoal Grave: É todo evento súbito, com data caracterizada, exclusiva e diretamente externo, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequências diretas a morte ou a invalidez permanente, total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico.

Acompanhantes: As pessoas que se encontrarem no veículo do Segurado no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

Bicicleta: É a Bicicleta, ou Bike, destinado exclusivamente para uso particular, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de cadastro enviadas pelo contratante ou informação fornecida pelo Segurado quando da solicitação da assistência).

Crime: Infração das regras sociais consideradas indispensáveis à existência da sociedade, qualquer ação ou omissão que venha a causar danos, lesar ou expor a perigo um bem protegido pela lei, expressamente tipificados como crime na legislação penal brasileira vigente.

Domicílio: É o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Vítimas de Crime, doravante denominado "Domicílio" ou "Residência".



Modelos de Bike: Bicicletas e seus acessórios originais, nas categorias de uso para lazer urbanas, femininas, passeio, infantil, mountain bikes, Time Trail e Elétricas.

Pane Repetitiva: É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

Pane: É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

Segurado: Entende-se por Segurado, a pessoa física residente no Brasil, titular ou adicional que tenha contratado os serviços, e que esteja conduzindo o veículo no momento dos limites previstos.

Situação Inabitável: Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos neste regulamento.

Terceiro: É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.

Veículo: Meio de transporte motorizado de passeio, de duas ou quatro rodas, com peso líquido inferior a 2 (duas) toneladas, sem limite de fabricação, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência, denominado Motocicleta, Moto ou Carro.

Vias não trafegáveis: Considera-se neste documento vias não trafegáveis aquelas que não estão abertas à circulação. Não serão atendidos neste termo Eventos ocorridos em virtude do trânsito em regiões ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego (exemplos: areias fofas ou movediças, praias, várzeas, rios, represas, ribeirões, córregos) ou caminhos inapropriados para o tráfego de veículos, ainda que o órgão competente tenha autorizado a circulação nesses locais (exemplos: trilhas, estradas impedidas, aeroportos, regiões ribeirinhas), ou se o veículo estiverem em utilização para prática de atividades de "off-road", passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, que coloque em risco a integridade física dos profissionais (exemplo; pontes de madeira; montanhas, encostas), ou outro local que não possua via pública de acesso.

Descrição das assistências

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Automóvel.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Segurado e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Automóvel** caso se constate:



- a) Que o Segurado contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- b) Que o Segurado deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de atendimento para a prestação da Assistência, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto deste Regulamento serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Segurado diretamente do Prestador Credenciado.

Serviços Auto Moto

Reboque OK

Em decorrência de evento previsto que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, a Assistência Automóvel fornecerá ao Segurado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou por solicitação do Segurado, a um outro local.

A central de atendimento responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de destino indicado pelo Segurado.

Tipo de evento: Pane Elétrica, Pane Mecânica, Acidente, Roubo ou Furto e Incêndio.

Limite do serviço: 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro e limite de até 100km (cem quilômetros).

Socorro Mecânico OK

A central de atendimento providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Segurado deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado.

Importante:

- a) **A Assistência não se responsabiliza pela execução de reparos que afetem a referida garantia, se esta execução ocorrer em razão de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Segurado durante a prestação da Assistência.**
- b) Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo;
- c) A Assistência arcará com os custos de mão de obra, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a central de atendimento providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Segurado do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.



Por legislação, o envio do socorro não poderá ser executado em rodovias, em casos assim, será enviado reboque.

Tipo de evento: Pane Elétrica e Pane Mecânica.

Limite do serviço: 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro. Limite de até 100km (cem quilômetros).

Chaveiro

Se em decorrência de perda, roubo ou quebra de chave na fechadura, bem como o esquecimento da mesma no interior do veículo, o Segurado não puder entrar nele, a Empresa de Assistência enviará um chaveiro até o local para que seja realizada a abertura da(s) porta(s), e se tecnicamente possível, será fornecido uma cópia/confecção da chave.

A cópia/confecção da chave codificada dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado e da apresentação do código eletrônico. Se o código da chave for restrito à concessionária ou à montadora, a Assistência providenciará apenas a abertura e a remoção do veículo, obedecendo o limite de até 200km (duzentos quilômetros).

Se houver a chave reserva, a central de atendimento disponibilizará um meio de transporte para que o Segurado busque a chave em sua residência, desde que o deslocamento não ultrapasse 50km (cinquenta quilômetros), a contar do local que está o veículo.

Este serviço somente será prestado dentro de municípios ou aglomerações urbanas.

Quando não for possível a prestação do serviço no local, o veículo será removido para a oficina, concessionário ou o estabelecimento apropriado para a execução do serviço, o que for mais próximo, obedecendo o limite de até 200km (duzentos quilômetros).

Importante:

- a)** Não estão cobertos por esta assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição, travas, troca de maçaneta/miolo e manutenções;
- b)** Não estão cobertos por esta assistência a execução de qualquer outro serviço que não esteja relacionado ao escopo do serviço previsto neste regulamento;
- c)** Não estão cobertos por esta assistência o serviço de chaveiro para veículos em garantia de fábrica.
- d)** Não está coberto por esta assistência despesas de qualquer natureza que extrapolem os limites àquelas definidas neste regulamento.

Se tecnicamente não for possível o envio do prestador, será disponibilizado a opção de reembolso ao Segurado, dentro do limite acordado, desde que a central seja comunicada do ocorrido.

Tipo de evento: Perda de Chave, Quebra de Chave, Roubo de Chave e Presa no veículo

Limite do serviço: 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Troca de Pneus

Em decorrência de evento previsto, a central e atendimento disponibilizará o serviço de técnico para substituição do pneu danificado pelo estepe.



Não estão cobertas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc. serão de responsabilidade do Segurado. É de responsabilidade do Segurado que o veículo esteja com o estepe em condições de uso.

Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do prestador, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula Reboque.

Tipo de evento: Pneu Avariado.

Limite do serviço: 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Serviço de Táxi

Em caso de acidente ou impossibilidade de reparo no local do evento, tendo o Segurado e a bicicleta sido removida até uma oficina e não sendo possível o reparo da mesma em até 02 (duas) horas, a central de atendimento disponibilizará um meio de transporte alternativo para levá-lo até sua residência.

Tipo de evento: Pane Elétrica, Pane Mecânica, Acidente, Roubo ou Furto e Incêndio.

Limite do serviço: 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Solicitação das Assistências

O Segurado terá direito aos Serviços nos restritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos neste regulamento.

Para utilização dessa assistência, o Segurado deverá seguir, **sempre e antes de serem tomadas quaisquer providências com o veículo ou passageiros**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para que a Central de atendimento, providencie o acionamento da Assistência;
- b) Seguir as instruções da Central de atendimento e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- c) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de atendimento, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- Disponibilidade da Central de Assistência para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Segurado conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.



O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou prestador.

Serviços Bike

Reparo na Bicicleta

Em caso de problema mecânico ou falhas que possam colocar em risco de acidentes ou impossibilite o Segurado de se locomover, a Assistência Bike indicará um local próximo a residência do Segurado para realizar a avaliação e troca das peças avariadas em caso de acidente ou quebra.

Durante a manutenção, caso seja constatado a necessidade de substituição de determinadas peças mecânicas, caberá ao Segurado a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

Tipo de evento: A pedido do Segurado

Limite do serviço: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Serviço ilimitado.

Remoção da Bicicleta

Em caso de acidente ou impossibilidade de reparo no local do evento, a central de atendimento providenciará o transporte da bicicleta e do Segurado.

Em horário comercial: O transporte será realizado até a oficina indicada pelo Segurado. Caso o reparo não seja concluído em até 2 (duas) horas, o Segurado poderá solicitar um meio de transporte alternativo para retorno a sua residência.

Fora do horário comercial: O transporte será realizado até Residência do Segurado.

Tipo de evento: Acidente ou Impossibilidade de reparo da bicicleta.

Limite do serviço: Limitado a até 15Km (quinze quilômetros) e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Meio de Transporte Alternativo | Taxi

Em caso de acidente ou impossibilidade de reparo no local do evento, tendo o Segurado e a bicicleta sido removida até uma oficina e não sendo possível o reparo da mesma em até 2 (duas) horas, a central de atendimento disponibilizará um meio de transporte alternativo para levá-lo até sua residência.

Tipo de evento: Acidente ou Impossibilidade de reparo da bicicleta.

Limite do serviço: Limitado a até 15 Km (quinze quilômetros) e 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Solicitação das Assistências

O Segurado terá direito aos Serviços desta assistência nos restritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos neste regulamento.



Para utilização da **Assistência Bike**, o Segurado deverá seguir, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da assistência:

- a) Contatar a Central de atendimento tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para que a Central de atendimento providencie o acionamento da Assistência;
- b) Seguir as instruções da Central de atendimento e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento.

Após o devido fornecimento pelo Segurado das informações solicitadas pela Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação do serviço.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: Os serviços serão executados de Segunda a Sábado das 10h às 19h.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Segurado, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Segurado, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Segurado conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados à central de atendimento da assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou prestador.

Lar: Assistência Residencial

Descrição da Assistência

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e valor descritos neste regulamento, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência residencial.

Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação da prestação dos Serviços Gerais, é necessário que o Segurado informe a altura do pé direito do imóvel.

Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.



O agendamento dos serviços pela Central de atendimento ocorrerá com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

O cancelamento de visita com antecedência inferior a 12 (doze) horas, ou a ausência de um responsável no Imóvel será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos neste regulamento.

Importante:

- a) A central de atendimento não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.
- b) A Assistência residencial será prestada de acordo com o local da ocorrência e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços. Não havendo profissional disponível, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder.
- c) : O Segurado não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos neste Regulamento serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito neste regulamento, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

Todos os serviços previstos na **Assistência residencial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. **Eventuais providências tomadas pelo Segurado sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado e as despesas não serão reembolsadas.**

Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência residencial, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sábado das 08:00 às 18:00 horas - exceto feriados.

Serviços Lar Tradicional

Encanador por evento emergencial ou não-emergencial

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a Assistência Residencial providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.



O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

Estão excluídos os entupimentos em tubulações provenientes de caixa de inspeção de gordura e esgoto do imóvel, vazamentos em tubulações de cobre, ferro, cerâmica e de gás nos imóveis assistidos, bem como os vazamentos em tubulações, relacionadas à instalação de piscinas e banheiras.

Tipo de evento: Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos.

Limite do serviço: R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento. Limite de 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Desentupimento

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel a central de atendimento providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que, caso seja necessário a utilização de maquinário elétrico, não ultrapasse 15 (quinze) metros lineares.

Estão excluídos deste serviço a utilização de equipamentos específicos, como caminhões de sucção.

Este serviço não inclui tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento no imóvel.

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, **a assistência residencial** não prestará o serviço.

A responsabilidade pela limpeza/esgotamento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do Segurado.

Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Segurado ou responsável do imóvel. As caixas devem estar a uma distância máxima de 12 (doze) metros de uma para outra, pois somente assim será possível garantir a melhor eficiência do serviço.

Estão excluídas deste serviço:

- **Limpezas de calhas, coifas, de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável);**
- **Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; equipamentos pertencentes a piscina, banheira, hidromassagem ou similares;**
- **Desentupimento ou desobstrução em tubulações com deterioração, corrosão e/ou provenientes de detritos, argamassa, areia e raízes;**
- **Desentupimentos em tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;**
- **Limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vasão normal da água;**
- **Desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios.**

Também estão excluídos os serviços de reparo, acabamento e/ou calefação do local ou tampa onde ocorreu a abertura/quebra para realização do atendimento.



Tipo de evento: Entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel.
Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento, limitado a 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Eletricista por evento emergencial ou não-emergencial

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, a central de atendimento providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

Tipo de evento: Problemas Elétricos.

Limite do serviço: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 03 (três) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Vidraceiro

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a central de atendimento providenciará o envio de um Profissional 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.

O material básico de reposição contemplados por este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da Assistência Residencial para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a central de atendimento não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a central de atendimento fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

Estão excluídos deste serviço vidros blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês e todos os vidros fora de linha de fabricação.

Tipo de evento: Quebra dos vidros das portas ou janelas externas.

Limite do serviço: R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento e 03 (três) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Limpeza do imóvel após sinistro

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos neste regulamento, que dificulte a utilização do Imóvel, de tal maneira que os serviços de profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Segurado, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a central de atendimento se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

Com exceção do sabão, a Assistência não se responsabiliza por qualquer despesa com material indicado pelo profissional para a limpeza superficial do local.

As despesas com o material de limpeza são de responsabilidade exclusiva do Segurado.



Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do Segurado e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

Estão excluídos deste serviço: eliminação de fungos e/ou bactérias, higienização de tapetes e carpetes, manutenção de piscinas, jardins, retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Não estão incluídos serviços de "limpeza fina", ao qual é realizada por outro tipo de profissional (faxineira).

Tipo de evento: Sinistro no Imóvel.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento e 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Vigilante por evento emergencial

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a central de atendimento providenciará o envio de 01 (um) profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

O Segurado será responsável por garantir condições mínimas ao Profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

Tipo de evento: Sinistro no Imóvel.

Limite do serviço: R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento e 03 (três) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Transporte e Guarda de Mobiliário

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, e o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por um de nossos Profissionais em algum dos serviços contemplados na Assistência Residencial que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo Segurado. A central de atendimento se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo Segurado para a guarda dos objetos;
- Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Segurado, desde que observado as limitações estabelecidas neste Regulamento.

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de Assistência Residencial contratado conforme item 1 destas Condições Gerais, observando-se tanto a limitação financeira, quanto o limite de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

Para ter direito a este serviço, o Segurado deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.



Tipo de evento: Imóvel em situação inabitável; Reparos ou reforma no imóvel.

Limite do serviço: R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento e 03 (três) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Manutenção Geral

Compõem os serviços de Manutenção Geral: indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e consultoria orçamentária conforme especificado abaixo:

○ Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral

A central de atendimento se encarregará do envio de Profissionais, para reparos ou consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

A central de atendimento disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades: SP - São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba; RJ - Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias; MG - Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga; PR - Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina; SC - Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages; RS - Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio Grande; BA - Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus; PE - Recife e Olinda; DF - Brasília; GO - Goiânia; ES - Vitória; CE - Fortaleza.

A responsabilidade da central de atendimento se limita ao envio dos Profissionais relacionados acima, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e envio dos orçamentos passados ao Segurado pelos profissionais. Ficando a critério do Segurado a execução ou não dos serviços.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

○ Consultoria Orçamentária

A central de atendimento disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Segurados, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

A responsabilidade da central de atendimento se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Segurado para executar o serviço. Ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Tipo de evento: Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos; Orçamento de mão de obra e material.

Limite do serviço: Sem limite de acionamentos por Evento.



Conserto Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos (Linha Branca e Linha Marrom)

A central de atendimento providenciará o envio de um Profissional para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca e eletroeletrônicos do tipo Linha Marrom, elegíveis.

A central de atendimento se responsabilizará pelo custo de mão de obra de profissionais especializados e dos custos de peças básicas para reparo do equipamento danificado, até os limites indicados neste Regulamento.

São considerados aparelhos de linha Branca, eletrodomésticos utilizados normalmente em áreas como cozinha e lavadeira (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, microondas, fornos elétricos, cooktops elétricos).

São considerados aparelhos de linha Marrom, eletroeletrônicos como televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home theater e telefones sem fio.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência Residencial, serão de responsabilidade do Segurado e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço Profissional afiliado, não cabendo a central e atendimento, qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no Domicílio do Segurado, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço Profissional, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Segurado ou pelo modelo do aparelho.

Para todos os serviços, a responsabilidade da Assistência Residencial se limita à organização e credenciamento de Prestadores Profissionais para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Segurado, da Linha Branca e Linha Marrom, respeitados os termos, condições e limites deste Regulamento.

A central de atendimento não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Segurado, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Segurado, exceto quando estas estiverem previstas neste Regulamento.

O Segurado deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

Tipo de evento: Reparo de eletrodomésticos de linha branca.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Serviços Lar Express

Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças

A assistência residencial realizará a lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas, janelas ou portões do imóvel. A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem dos mesmos. Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a Assistência residencial fornecerá o material utilizado.



Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de trinco pega-ladrão

A central de atendimento providenciará a instalação de trinco pega-ladrão na porta principal do imóvel.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela instalação do trinco pega-ladrão, sendo de responsabilidade do Segurado a compra do trinco e os materiais necessários à instalação.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Mudanças de móveis entre cômodos

A central de atendimento auxiliará no remanejamento de móveis no interior do imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro.

O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de Olho Mágico

A Assistência residencial providenciará a instalação de olho mágico na porta ou nas portas principais do imóvel.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Segurado a compra do olho mágico e os materiais necessários à instalação.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Fixação de antenas - serviço exclusivo para casas

A Assistência residencial disponibiliza ao Segurado o serviço de fixação de antena do tipo VHF ou UHF, disponível apenas para casas.

O serviço será prestado desde que seja tecnicamente possível.

Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.



A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A Assistência residencial não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

Serviço disponível apenas para casas, e não realiza o serviço de fixação de antenas coletivas, TV.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Troca de Vidros

A Assistência residencial providenciará um profissional para a substituição de vidros quebrados no imóvel.

A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

Tratando-se de caráter de manutenção do imóvel, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados, trincados ou que estejam faltando no imóvel.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de Tomadas Externas

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de tomadas externas, desde que o local já tenha fiação compatível para a execução dos serviços.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Troca de fiação comprometida ou instalação de fiação

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para a realizar a troca da fiação comprometida ou instalação de uma nova fiação, desde que tecnicamente possível.

Exclusões:

- Qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, realização de reforço estrutural para forros), passagem de conduítes; e



- **Passagem de fiação elétrica superior a 5m (cinco metros) de extensão.**

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto no local indicado pelo Segurado.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação e/ou substituição de luminárias

A Assistência residencial providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de luminárias, arandelas, spot ou pendente convencional de acordo com as condições elétricas do local a ser instalado.

Importante:

- a) A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.
- b) Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Segurado.
- c) A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de Chuveiro

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de chuveiro elétrico, de acordo com as condições elétricas e hidráulicas do local a ser instalado.



A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

Exclusões:

- **Mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, passagem de conduítes e de fiação de aterramento, realização de reforço estrutural para forros).**
- **O serviço não compreende atendimento para instalação de lustres ou refletores com peso maior que 5kg (cinco quilos) e/ou altura de fixação maior que 6m (seis metros) do piso, nem a instalação de refletores em quadras poliesportivas, campos de futebol, indústria, estúdios fotográficos, teatro.**

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação ou troca de assento de vaso sanitário

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação ou troca por motivos de quebra, rachaduras, reformas, entre outros do assento de vaso sanitário. A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

Exclusões:

- **Qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes), manutenções e correções hidráulicas.**

Instalação de acessórios para banheiro

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de acessórios para banheiro (porta papel higiênico, porta xampu, suporte para toalhas, sabonete) na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

Exclusões:

- **Qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes), manutenções e correções hidráulicas.**
- **Fixação em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso, madeira e pvc;**
- **Perfurações em colunas estruturais de concreto;**
- **Perfuração em paredes/pisos com acabamento em pedras como granito e mármore ou realização de furos em vidros e espelhos;**
- **Serviços de acabamento no imóvel, como pintura, massa, gesso, azulejos, pisos, cerâmicas, revestimentos.**

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.



Instalação de fita antiderrapante em banheiros

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de fita antiderrapante no piso de banheiros (área do chuveiro e banheiras) com objetivo de evitar acidentes.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Fixação de objetos para adaptação de necessidades especiais

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de barras de segurança em locais como lateral do vaso sanitário e dentro do box de banho a fim de garantir a praticidade e segurança de Segurados com mobilidade reduzida.

Os itens serão fixados na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de suporte para tv

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de suporte para TV na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho.

O profissional realizará a instalação do suporte de TV na parede ou no painel de madeira, incluindo montagem, medição e furação dos pontos e fixação do suporte.

Em caso de suportes articulados, os mesmos só poderão ser instalados diretamente na parede.

Importante:

- a) O Segurado deverá ter a planta hidráulica do imóvel para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no momento de instalação do suporte de TV.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

Exclusões:

- **Serviço de configuração entre os aparelhos de tv a cabo e outros serviços de sintonia de canais;**



- **Serviços de alvenaria, elétrica e perfurações em forros, paredes em gesso (drywall), colunas ou vigas estruturais de concreto;**
- **Passagem ou adequação de fiação elétrica para fornecimento de energia, instalação ou adequação de reforço estrutural em paredes;**
- **Fixação em paredes com acabamento em pedras como granito e mármore, vidros ou espelhos;**
- **Fixação de painel;**
- **Manutenção do aparelho instalado; e**
- **Instalação de suportes de teto.**

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de suporte para micro-ondas

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de suporte para aparelho de micro-ondas na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho.

O profissional realizará a instalação do suporte na parede, incluindo medição e furação dos pontos e fixação do suporte

Importante:

- a) O Segurado deverá ter a planta hidráulica do imóvel para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no momento de instalação do suporte do microondas.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

Exclusões:

- **Serviços de alvenaria, elétrica e perfurações em forros, paredes em gesso (drywall), colunas ou vigas estruturais de concreto;**
- **Passagem ou adequação de fiação elétrica para fornecimento de energia;**
- **Instalação de conduítes e passagem de cabos;**
- **Instalação ou adequação de reforço estrutural em paredes;**
- **Manutenção do aparelho instalado;**
- **Fixação em móvel;**
- **Conexão de cabos e instalação do aparelho; e**
- **Configuração e programação do aparelho.**

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de linha branca e marrom

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de eletrodomésticos (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar,



micro-ondas, fornos elétricos) e eletroeletrônicos (televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home Theater, telefones sem fio e BluRay) desde que o local possua as dimensões necessárias para a instalação além de estar próximo a um ponto elétrico e/ou hidráulico compatível com o aparelho.

Caso o eletrodoméstico tenha sido recém-transportado, para que a instalação seja feita corretamente, é necessário aguardar o período de 2 (duas) horas antes de ligá-lo à rede elétrica, para normalização do sistema interno (óleo, gás).

O profissional somente realizará a instalação do aparelho e conexão dos cabos de energia e ponto hidráulico

Exclusões:

- **Equipamentos de uso industrial ou semi-industrial;**
- **Reparos ou ajustes das instalações hidráulicas e elétricas;**
- **Desinstalação ou transporte de aparelhos antigos;**
- **Transporte do produto de/para outro pavimento do local de instalação;**
- **Qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes), manutenções e correções hidráulicas.**
- **Carga de gás; e**
- **Desmontagem de peças do eletrodoméstico para realizar a instalação.**

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Instalação de filtro/purificador de água

A central de atendimento providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de Filtro/Purificador de água desde que o local esteja próximo a uma saída de água com a pressão adequada e uma tomada exclusiva com a voltagem necessária.

A Assistência residencial responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos) para a realização do serviço.

Exclusões:

- **Mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, passagem de conduítes e de fiação de aterramento, realização de reforço estrutural para forros) e correções hidráulicas.**

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite do serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Segurança: Assistências Roubo e Furto**Envio de Taxi 24 horas**

A central de atendimento providenciará o envio de táxi ao local determinado pelo Segurado (em território nacional) para levar ou buscar pessoas que tenham sofrido com situações que caracterizem crime, conforme descrito neste regulamento.



Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

Tipo de evento: Acidente, Roubo ou Furto.

Limite do serviço: 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro, limitado a até 40 (quarenta) quilômetros.

Orientação para 2ª Via de Documentos

Em consequência de roubo ou furto dos documentos pessoais do Segurado, a central de atendimento auxiliará o Segurado com a indicação de serviços de um despachante profissional, para expedição de 2ª via de Carteira de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo, obedecendo aos critérios e leis vigentes para sua obtenção, mediante comprovação documentada, sendo os respectivos honorários do despachante e taxas decorrentes da emissão da 2ª via desses documentos, por conta do Segurado.

A 2ª via do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo do Segurado será disponibilizada, caso o documento tenha sido roubado/furtado nas duas situações abaixo configuradas:

- Após recuperação do veículo roubado/furtado;
- Arrombamento do veículo.

Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

Os gastos com taxas e encargos provenientes das solicitações de 2ª via de documentos serão de responsabilidade do Segurado.

Tipo de evento: Roubo ou Furto.

Limite do serviço: Sem limite de utilização – serviço indicativo.

Orientação a Bloqueio de Cartões

Em caso de roubo ou furto de cartão, a central de atendimento responsabiliza-se pelo direcionamento da ligação do Segurado para a Central de atendimento da operadora de cartão para que o próprio Segurado realize o cancelamento e remissão dos cartões.

A central de atendimento também poderá informar ao Segurado os telefones de contato onde o mesmo poderá ligar e fazer o cancelamento e remissão dos cartões.

Tipo de evento: Roubo ou Furto.

Limite do serviço: Sem limite de utilização – serviço indicativo.

Orientação a Bloqueio da Linha de Telefone Celular

Em caso de roubo ou furto do aparelho celular, a central de atendimento responsabiliza-se pelo direcionamento da ligação do Segurado para a Central de atendimento da Operadora de Telefonia para que o próprio Segurado realize o bloqueio da linha telefônica móvel e do aparelho celular.

A central de atendimento também poderá informar ao Segurado os telefones de contato onde o mesmo poderá ligar e fazer o bloqueio da linha telefônica móvel e do aparelho celular.



Tipo de evento: Roubo ou Furto.

Limite do serviço: Sem limite de utilização – serviço indicativo.

Informação sobre Cadastramento de Cheques Roubados

Em caso de roubo ou furto de CHEQUES, a central de atendimento responsabiliza-se pelo direcionamento da ligação do Segurado para a Central de atendimento do banco para que o próprio Segurado realize o cancelamento e remissão dos cheques.

A central de atendimento também poderá informar ao Segurado os telefones de contato onde o mesmo poderá ligar e fazer o cancelamento e remissão dos cheques.

Tipo de evento: Roubo ou Furto.

Limite do serviço: Sem limite de utilização – serviço indicativo.

Orientação para realização de Cadastro de Veículos Roubados

Em caso de roubo ou furto do veículo, mediante comprovação documentada e sendo este de propriedade do Segurado, a central de atendimento indicará e auxiliará o Segurado, quando este solicitar, a preencher cadastros nacionais de veículos roubados, oferecidos gratuitamente pela internet, por empresas privadas.

A central de atendimento não se responsabiliza por eventuais taxas e encargos provenientes de negociações entre as empresas indicadas e o Segurado.

Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

Tipo de evento: Roubo ou Furto.

Limite do serviço: Sem limite de utilização – serviço indicativo.

Apoio na Locação de Equipamentos Hospitalares

Se, em decorrência de acidente com o Segurado, e, caso for solicitado pelo mesmo, a central de atendimento organizará o aluguel de muletas, cadeira de rodas e camas hospitalares.

Os custos com a locação dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Tipo de evento: Roubo ou Furto.

Limite do serviço: Sem limite de utilização – serviço indicativo.

Chaveiro, Serralheiro ou Reboque em caso de Roubo ou Furto de Chaves do Veículo ou Domicílio

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo ou da residência e o Segurado não puder se locomover com o veículo ou adentrar o domicílio, a Central de atendimento disponibilizará o envio de um profissional para abertura e, se necessário, providenciar uma cópia de chave simples.

Em caso veicular, não sendo possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo Segurado, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico. Os demais custos, tais como, para confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do Segurado.

**Importante:**

- a) Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.
- b) Definem-se “chaves simples” como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando, no caso de o veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção.
- c) Este serviço poderá ser pago por meio de reembolso.

Tipo de evento: Roubo ou Furto de chaves.

Limite do serviço: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

Transmissão de Mensagens Urgentes

Em caso de solicitação do Segurado, a central de atendimento transmitirá mensagens urgentes, desde que relacionadas ao Serviço, a uma ou mais pessoas indicadas pelo Segurado, por telefone ou e-mail, conforme dados a serem fornecidos pelo mesmo.

A central de atendimento envidará os melhores esforços para transmitir com sucesso as mensagens urgentes, não se responsabilizando, entretanto, caso estas mensagens não sejam efetivamente entregues, em razão de fatos externos ao seu controle.

Tipo de evento: A pedido do segurado.

Limite do serviço: Sem limite de utilização durante o período de vigência da apólice.

Exclusões Gerais

Sem prejuízo das demais disposições constantes destas condições gerais estão excluídas do escopo do serviço:

- Execução de qualquer outro serviço que não esteja relacionado ao escopo da assistência prevista neste regulamento;
- Despesas de qualquer natureza que extrapolem os limites àquelas definidas neste regulamento;
- Quaisquer serviços solicitados em desconformidade com o disposto neste regulamento;
- Casos de intervenções consecutivas a panes repetitivas, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte do segurado;
- Quaisquer serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;
- Além das hipóteses mencionadas na presente condição geral, a assistência automóvel não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as assistências ao segurado, caso:
 - O segurado não atenda os requisitos para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas neste regulamento;
 - Se verifique falta ou atraso de pagamento pelo segurado ou segurado;
 - Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do segurado; o evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;
 - O evento decorra de ato ilícito praticado pelo segurado ou terceiros envolvendo o veículo;

- Por motivos alheios à vontade da assistência automóvel troca de bateria, seja tecnicamente impossível chegar ao local do evento, como, por exemplo, vias de acesso interditadas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do prestador credenciado ao local do evento;
- Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das assistências;
- No momento do evento houver passageiros no veículo acima do limite de lotação permitido por lei;
- No momento do evento o veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;
- O segurado forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o veículo e/ou o evento, faltando com a boa-fé;
- Não serão atendidos eventos ocorridos em virtude do trânsito em regiões ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego (exemplos: areias fofas ou movediças, praias, várzeas, rios, represas, ribeirões, córregos) ou caminhos inapropriados para o tráfego de veículos, ainda que o órgão competente tenha autorizado a circulação nesses locais (exemplos: trilhas, estradas, impedidas, aeroportos, regiões, ribeirinhas), ou se o veículo estiverem em utilização para prática de atividades de "off-road", passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível de acesso para o veículo de reboque, que coloque em risco a integridade física dos profissionais (exemplo; pontes de madeira, montanhas, encostas), ou outro local que não possua via pública de acesso;
- E ocorram falhas na prestação das assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;
- Por qualquer tipo de alteração da lei que rege o processo de inspeção veicular que inviabilize a prestação do serviço conforme previsto neste regulamento;
- O veículo seja utilizado para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou o veículo seja motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas;
- Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas neste regulamento para a assistência bike, ou ainda decorrentes de contratações realizadas diretamente pelo segurado, sem prévia autorização da central de assistência;
- Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da assistência bike;
- Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo segurado sem prévia autorização da central de assistência;
- Não estão cobertos por esta assistência: bicicletas motorizadas, speed ou road (bicicleta de corrida, bicicleta de estrada), do tipo cargo, reclinadas, triátlon, ergométrica, entre outras fora do padrão definido neste regulamento;
- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças. compra ou troca de peça não descrito no manual de assistência para o conserto paliativo;
- Bicicletas utilizadas para uso esportivo ou competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo segurado ou terceiros, sem prévio contato com a central de assistência; ocorrências fora dos limites definidos;



- **Manutenções que necessitem de ferramentas especiais (exemplo: alinhamento das rodas, troca de câmbios);**
- **Substituição e compra de peças;**
- **Serviços de assistência para terceiros;**
- **Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;**
- **Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;**
- **Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;**
- **Assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido;**
- **Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das assistências;**
- **No momento do evento a bicicleta for utilizada para outros fins que não os de uso particular;**
- **O Segurado forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, a bicicleta assistido e/ou o evento;**
- **Ocorram falhas na prestação das assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;**
- **Todas as peças disponibilizadas pela assistência bike ao Segurado, serão peças similares, não originais e de uso geral em qualquer modelo de bicicleta. sendo assim, não será garantido o fornecimento de peças específicas para cada o modelo de bicicleta.**
- **Peças não contempladas: passadores de marcha (câmbio); selim; rolamentos; guidão; manopla; manetes de freio; lanternas e acessórios; pneus; retrovisores; rodinhas (infantil)**
- **A assistência residencial não se responsabiliza por quaisquer danos ao imóvel, Segurado e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o evento e a chegada do prestador ao local.**
- **A assistência residencial não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Segurado diretamente do prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Segurado serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela central de assistência.**
- **A assistência residencial não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas no imóvel.**

A assistência residencial não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído: imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros:

- **Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout,**

- atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o evento;
- Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Segurado ou representante legal.
 - Os acidentes ou as suas consequências que derivem, direta ou indiretamente de ações criminais do beneficiário ou as consequências originadas por dolo;
 - Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem ao imóvel do Segurado por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
 - Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
 - Despesas de quaisquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da assistência residencial ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Segurado;
 - Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da assistência residencial ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
 - Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
 - Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do município ou estado onde se localiza o imóvel indicada pelo cliente;
 - Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do evento, bem como operações de rescaldo;
 - Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
 - Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Segurado na utilização dos serviços da assistência residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da assistência residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da assistência residencial;
 - Eventos previstos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
 - Imóveis de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual ou permanente do beneficiário;
 - Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens, ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;

A Assistência residencial não se responsabiliza pelas despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa, praticados pelo Segurado ou representante legal;
- Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem o imóvel do Segurado por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;

- **Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Segurado na utilização dos serviços da Assistência residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência residencial;**
- **Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas condições gerais, que não sejam de responsabilidade da empresa de assistência, ou ainda contratados diretamente pelo Segurado, sem prévia autorização da central de assistência;**
- **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência residencial;**
- **Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Segurado sem prévia autorização da central de assistência.**
- **Execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;**
- **Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas condições gerais, sejam de responsabilidade da assistência vítimas de crime, ou ainda contratados diretamente pelo Segurado, sem prévia autorização da central de assistência;**
- **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da assistência vítimas de crime;**
- **Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Segurado sem prévia autorização da central de assistência;**
- **Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento; e**
- **Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, veneno, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação médica.**