

# TOKIO MARINE RESIDENCIAL

Manual do Segurado



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

---

## APRESENTAÇÃO

Apresentamos as Condições Gerais do seu seguro Residencial Premiado, que estabelecem as formas de funcionamento das coberturas contratadas. Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas, em cada caso, somente as condições correspondentes às coberturas aqui previstas, discriminadas e contratadas, desprezando-se quaisquer outras. Salientamos que, para os casos não previstos nestas Condições Gerais, serão aplicadas as leis que regulamentam os seguros no Brasil.

Mediante a contratação deste seguro, o Segurado aceita as cláusulas limitativas que se encontram no texto destas Condições Gerais. O Segurado, ao assinar a proposta de seguro, declara o recebimento das presentes Condições Gerais. As coberturas contratadas pelo Segurado estarão especificadas na Apólice/Demonstrativo de Coberturas.

## INFORMAÇÕES PRELIMINARES

A aceitação deste seguro estará sujeita à análise do risco.

O registro deste plano na SUSEP - Superintendência de Seguros Privados não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de Seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

<p><b>Condições Gerais - Versão Agosto/2012</b></p>
---

<p>Documento registrado no 4º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 5.183.535</p>
---

Versão: **Agosto/2012**

Válida para seguros emitidos a partir de **16/08/2012**.

Este seguro é garantido pela Tokio Marine Seguradora S/A.

CNPJ 33.164.021/0001-00 Processo SUSEP n.º 15414.100910/2004-39.

Responsabilidade Civil Complementar ao Plano de Seguro Residencial Processo SUSEP  
15414.003410/2006-11.

---

## **Ouvidoria**

### **A voz do cliente na empresa**

A Ouvidoria é um canal de comunicação que colocamos à sua disposição, que tem por objetivo realizar análise das manifestações de forma isenta e imparcial, sendo o Ouvidor um defensor do cliente dentro da Seguradora.

### **Quando você pode recorrer a esse serviço?**

A Ouvidoria está à sua disposição sempre que necessário, sendo esta uma instância recursal. Dessa forma, para acioná-la, é imprescindível que já tenha contatado o canal de Sugestões, Reclamações e Elogios da Seguradora, através do site ou do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), e discorde ou tenha dúvida da decisão que foi apresentada.

### **O papel do Ouvidor**

O Ouvidor é um profissional que possui profundo conhecimento da área de seguros. Ele atua de forma personalizada e independente e age ativamente como representante do cidadão, respeitando as condições dos contratos de seguros, os direitos humanos e o Código de Defesa do Consumidor.

### **Sua solicitação em boas mãos**

Com sua solicitação em mãos, o Ouvidor poderá esclarecer, justificar ou reformar uma decisão adotada pela empresa. E tenha certeza que tudo será estudado com o mais absoluto cuidado. No prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data em que a Ouvidoria receber a manifestação, nosso Ouvidor comunicará o parecer adotado para você e ao corretor de seguros da Apólice.

### **Estamos prontos para ouvir você**

A Ouvidoria está em conformidade com a regulamentação da SUSEP - Superintendência de Seguros Privados. Para recorrer a este serviço, que é gratuito, você deverá apresentar a solicitação/reclamação por escrito, informando seu nome completo, CPF/CNPJ, número da Apólice e do registro do sinistro (se for o caso), telefone e e-mail, através dos canais informados no verso deste manual.

---

**DISQUE FRAUDE TOKIO MARINE 0800 707 6060**

**Todos são prejudicados pelas irregularidades nos seguros. Ajude a combater as fraudes.**

O Disque Fraude da Tokio Marine Seguradora é um canal de comunicação gratuito criado exclusivamente para receber e analisar denúncias **de fraudes em sinistros e seguros**.

Uma forma simples e segura de colaborar no combate às fraudes, em que as ligações não são rastreadas, garantindo o anonimato aos denunciantes.

A adesão do maior número possível de pessoas ao Disque Fraude Tokio Marine é muito importante. Isso porque, segundo estudos, as fraudes em seguros podem representar até 20% das indenizações de sinistros, contribuindo para o aumento significativo dos preços e afetando diretamente o segurado. Dessa forma, os corretores, prestadores de serviços e seguradoras também são atingidos, já que os seguros mais caros fazem com que haja uma queda em sua comercialização e menor utilização dos serviços.

**Ligue para o Disque Fraude da Tokio Marine Seguradora: 0800 707 6060**

Todas as denúncias recebidas serão analisadas, investigadas e as medidas cabíveis serão tomadas. A fraude é uma prática ilícita e está prevista no artigo 171 do Código Penal Brasileiro, conforme descrito abaixo:

“Obter para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzido ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento”.

Quem é pego fraudando está sujeito à pena de reclusão de 1 a 5 anos e multa.

Lembre-se de que a sua colaboração é fundamental para garantir mais transparência nos processos, além de tranquilidade e benefícios para você.

**Faça a sua parte.**

**A Tokio Marine Seguradora agradece.**

---

## Sumário

1.	Finalidade do Seguro.....	6
2.	Objeto do Seguro.....	6
3.	Documentos Do Seguro.....	6
4.	Âmbito De Cobertura.....	7
5.	Coberturas Do Seguro.....	7
5.1	Danos Elétricos.....	7
5.2	Despesas com Aluguel.....	7
5.3	Impacto de veículos e Queda de Aeronaves.....	8
5.4	Incêndio, Queda de Raio e Explosão.....	8
5.5	Quebra De Vidros, Espelhos, Mármore e Granitos.....	9
5.6	Responsabilidade Civil Familiar.....	10
5.7	Furto De Bens Com Arrombamento E Roubo.....	11
5.8	Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado, Granizo e Fumaça.....	12
5.9	Cláusula Especial: Carro na Garagem.....	13
6	Exclusões Gerais.....	14
6.1	Riscos Excluídos.....	14
6.2	Bens Não Compreendidos no Seguro.....	16
6.3	Cláusula de Exclusão: Interpretação de datas por Equipamentos Eletrônicos.....	16
6.4	Cláusula de Exclusão para Atos de Terrorismo.....	17
7	Limite Máximo De Indenização.....	17
8	Limite Máximo De Garantia.....	17
9	Franquia.....	17
10	Seguro A Primeiro Risco.....	18
11	Estipulante.....	18
12	Aceitação.....	19
13	Inspeção.....	20
14	Vigência Do Seguro.....	20
15	Renovação.....	20
16	Pagamento De Prêmio.....	21
16.1	Pagamento do prêmio em parcela única.....	21
16.2	Pagamento do prêmio por meio de fracionamento.....	21
17	Alteração Do Risco.....	25
18	Perda De Direitos.....	25
19	Procedimentos Em Caso De Sinistro.....	26
20	Documentos Básicos Para Sinistro.....	27
21	Indenização.....	29
22	Vistoria De Sinistro.....	31
23	Perda Total.....	31
23.1	Ocorre Perda Total Real quando:.....	31
23.2	Ocorre Perda Total Construtiva quando:.....	31
24	Salvados.....	31
25	Concorrência De Apólice.....	31
26	Redução E Reintegração.....	33
27	Rescisão E Cancelamento.....	33
27.1	O seguro será cancelado automaticamente, quando:.....	33

---

27.2	O seguro poderá ser rescindido, ainda:.....	33
28	Sub-Rogação De Direitos .....	34
29	Foro.....	34
30	Prescrição .....	34
31	Devolução de Valores.....	34

---

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. Finalidade do Seguro

Este seguro garante o pagamento de indenização ao Segurado por prejuízos decorrentes de eventos cobertos pelas garantias contratadas, ocorridos durante a vigência da Apólice, até o Limite Máximo de Indenização descrito na Apólice/Demonstrativo de Coberturas.

### 2. Objeto do Seguro

Este seguro oferece cobertura ao prédio e/ou conteúdo, conforme indicado na Apólice/Demonstrativo de Coberturas, sendo:

- a. **Apartamento** - Exclusivamente a unidade residencial localizada em prédios/edifícios com três ou mais andares e destinada à moradia particular, dotado de acesso a áreas de uso comum, não estão compreendidos anexos fora da unidade residencial, tais como garagens.
- b. **Casa** - imóvel residencial térreo ou assobradado.
- c. **Conteúdo** - os bens existentes no imóvel segurado, ou seja, móveis, aparelhos eletroeletrônicos, utensílios e demais bens residenciais.
- d. **Prédio** - estrutura do imóvel segurado, incluindo portas, janelas, escadas externas, portões, muros, garagens, anexos como lavanderia, churrasqueiras, saunas, vestiários, dependências de hóspedes, piscinas e respectivas casas de máquinas, despensas e áreas de serviços domésticos, instalações elétricas e hidráulicas, inclusive relativas à entrada e medição de energia elétrica, água ou gás, assim como tudo aquilo que componha a construção do imóvel, excluindo o alicerce, as fundações e o terreno. Nos imóveis rurais (residências localizadas em chácaras ou sítios), além do imóvel principal, estarão garantidos o prédio e respectivas instalações elétricas e hidráulicas das seguintes dependências, desde que integralmente construídas em alvenaria: residência do caseiro, galinheiro, estábulo, galpão/garagem de máquinas, pocilga, currais e celeiros, desde que não sejam destinados a atividade comercial.
- e. **Residência de Veraneio** - moradia temporária de propriedade do Segurado, destinada ao lazer e descanso do Segurado e de seus familiares. A existência de proteções especiais como grades, alarmes e similares, ou terceiros responsáveis pelo imóvel (caseiro), não descaracteriza a classificação da residência como veraneio.
- f. **Residência Habitual** - local onde o Segurado e seus familiares se estabelecem de forma definitiva, ou seja, aquele de uso diário e permanente.

### 3. Documentos Do Seguro

São documentos do presente seguro, a proposta e a Apólice/Demonstrativo de Coberturas com seus anexos e, quando for o caso, o respectivo questionário e a ficha de informações. Nenhuma alteração nestes documentos será válida se não for feita por escrito, receber concordância de ambas as partes contratantes e estar em conformidade com o disposto no tópico "Alteração do Risco" destas Condições Gerais. Não é válida a presunção de que a Seguradora tenha conhecimento de circunstâncias que não constem nos documentos citados nesta cláusula e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente na forma estabelecida nestas Condições Gerais.

---

#### 4. Âmbito De Cobertura

Este seguro cobre os danos ocorridos no local de risco expresso na Apólice/Demonstrativo de Coberturas, salvo disposição em contrário, constante nas coberturas contratadas.

#### 5. Coberturas Do Seguro

##### 5.1 Danos Elétricos

###### Riscos Cobertos

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das perdas e/ou danos causados a máquinas, equipamentos, aparelhos eletroeletrônicos ou instalações elétricas de qualquer tipo, decorrentes de variações anormais de tensão, curto-circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas ou qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica.

###### Riscos Não Cobertos

Além das disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”, acham-se também excluídos:

1. As partes mecânicas dos aparelhos, entendidas como a combinação de peças com o fim de produzir ou transferir movimento, bem como itens não suscetíveis à queima de origem elétrica.
2. Danos elétricos causados por água, qualquer que seja sua origem.
3. Danos elétricos decorrentes de falhas mecânicas (quebras, trincas, amassamento e arranhadura).
4. Danos decorrentes da inobservância de condições normais de uso, manutenção e armazenamento do equipamento, bem como o desligamento intencional de dispositivos de segurança.
5. Danos por sobrecarga, entendendo-se como tal as situações que superam as especificações fixadas em projeto para operação das máquinas, equipamentos ou instalações.
6. Danos a fusíveis, lâmpadas de qualquer tipo, resistências de aquecimento, correias, polias, correntes, rebolos ou quaisquer outros componentes que, por sua natureza, necessitem de trocas periódicas.
7. Bens de terceiros.

##### 5.2 Despesas com Aluguel

###### Riscos Cobertos

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das despesas de aluguel, caso o imóvel não possa ser ocupado em decorrência de sinistro coberto de incêndio, queda de raio e explosão, observadas as seguintes disposições:

###### 5.2.1 Caso o segurado seja proprietário do imóvel

- a. Cobre a perda de aluguel e demais despesas contratuais, se o imóvel estiver alugado e o contrato de locação não obrigar a continuidade do pagamento do locatário após a ocorrência do sinistro.

- 
- b. A despesa com aluguel e demais despesas contratuais ou as despesas com hospedagem, que o Segurado tiver de pagar, a terceiro(s), se for compelido a alugar ou se hospedar em outro imóvel.

### 5.2.2 Caso o Segurado seja o locatário do imóvel

Cobre o pagamento do aluguel e demais despesas contratuais ao proprietário do imóvel, se o contrato de locação obrigar a continuidade do seu pagamento após a ocorrência do sinistro.

O reembolso será feito mediante comprovação dos gastos com aluguel, por meio de contrato e recibos de pagamento, até o término do reparo ou reconstrução ou até o término do período de 6 (seis) meses, contados a partir da data de sinistro, ou até a total utilização do Limite Máximo de Indenização para esta cobertura, o que ocorrer primeiro.

#### Riscos Não Cobertos

Acham-se excluídas as disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”.

### 5.3 Impacto de veículos e Queda de Aeronaves

#### Riscos Cobertos

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das perdas e/ou danos materiais diretamente causados ao imóvel segurado pelo impacto involuntário exclusivamente de veículos terrestres de terceiros, queda de aeronaves ou engenhos aéreos ou espaciais.

Entende-se por:

- a. **Veículo terrestre** - aquele com tração própria ou que também possa não dispor de tração própria, desde que esteja sendo rebocado por outro veículo com tração própria.
- b. **Aeronaves ou engenhos aéreos ou espaciais** - todo aparelho de navegação aérea, bem como objetos que sejam parte integrante dos mesmos ou por eles conduzidos.

#### Riscos Não Cobertos

Além das disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”, acham-se também excluídos:

1. Os danos aos próprios veículos, equipamentos, aeronaves ou engenhos aeroespaciais ou parte deles, causadores do impacto.
2. Danos causados pelo próprio segurado, cônjuge, dependentes, residentes no local segurado ou empregados do segurado.

### 5.4 Incêndio, Queda de Raio e Explosão

#### Riscos Cobertos

---

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das perdas e/ou danos materiais causados por incêndio, queda de raio dentro do terreno segurado e explosão de qualquer natureza e/ou qualquer substância.

Entende-se por:

- a. **Incêndio:** É o fogo que se propaga, ou se desenvolve com intensidade, destruindo e causando prejuízos. Para fins deste seguro, não basta que haja fogo, mais que o fogo se alastre, se desenvolva, se propague. As chamas residuais que aparecem em caso de desarranjo elétrico não caracterizam incêndio.
- b. **Queda de Raio:** descarga elétrica atmosférica que atinja o terreno segurado ocasionando danos estruturais ao imóvel, bem como danos a instalações elétricas e equipamentos eletrônicos que sejam afetados por sobretensões.
- c. **Explosão:** de qualquer aparelho, substância ou produto, independente de onde tenha ocorrido.

#### **Riscos Não Cobertos**

Além das disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”, acham-se também excluídos:

1. Imóveis de terceiros, mesmo em decorrência da propagação do incêndio.
2. Incêndio decorrente de queimadas em zonas rurais, florestas, prados, plantas, juncais ou semelhantes.
3. Saque, roubo ou furto, mesmo que conseqüente dos riscos cobertos.
4. Bens de terceiros.
5. Aeronaves, embarcações, automóveis, motocicletas, motonetas e similares do Segurado ou de terceiros, bem como componentes, peças, acessórios e mercadorias no interior de quaisquer veículos.

Para sinistros ocorridos em conseqüência de queda de raio, também estão excluídos:

1. As partes mecânicas dos aparelhos, entendidas como a combinação de peças com o fim de produzir ou transferir movimento, bem como itens não suscetíveis à queima de origem elétrica.
2. Danos elétricos causados por água, qualquer que seja sua origem.
3. Danos elétricos decorrentes de falhas mecânicas (quebras, trincas, amassamento e arranhadura).
4. Danos decorrentes da inobservância de condições normais de uso, manutenção e armazenamento do equipamento, bem como o desligamento intencional de dispositivos de segurança.
5. Danos por sobrecarga, entendendo-se como tal as situações que superam as especificações fixadas em projeto para operação das máquinas, equipamentos ou instalações.
6. Danos a fusíveis, lâmpadas de qualquer tipo, resistências de aquecimento, correias, polias, correntes, rebolos ou quaisquer outros componentes que, por sua natureza, necessitem de trocas periódicas.

#### **5.5 Quebra De Vidros, Espelhos, Mármore E Granitos**

##### **Riscos Cobertos**

---

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das perdas e/ou danos decorrentes de quebra de vidros, espelhos, mármore e granitos devidamente fixados em elementos estruturais do imóvel segurado, resultante de danos de causa externa, inclusive imprudência ou culpa de terceiros, de ato involuntário do Segurado, cônjuge, dependentes, residentes no local, empregados do segurado ou ainda resultante da ação de calor artificial.

### **Riscos Não Cobertos**

Além das disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”, acham-se também excluídos:

1. Quebra motivada por incêndio, raio, explosão, desmoronamento total ou parcial, vendaval, impacto de veículos, queda de granizo, queda de aeronaves ou outros engenhos aéreos ou espaciais, furacão, ciclone, maremotos, terremotos, erupção vulcânica ou quaisquer outras convulsões da natureza, roubo ou furto qualificado ou sua simples tentativa.
2. Danos causados por trabalhos de colocação, substituição ou remoção dos vidros segurados.
3. Quebra resultante do emprego de técnicas ou materiais inadequados à instalação dos vidros.
4. Quebra decorrente de defeito e/ou falta de manutenção nas respectivas ferragens e/ou molas.
5. Danos causados por sobrecarga.
6. Danos a vidros, espelhos, cristais e mármore que façam parte de luminárias, móveis e objetos de decoração.
7. Trabalhos artísticos nos vidros, espelhos, mármore e granitos.
8. Arranhaduras e lascas.
9. Reparo ou reposição dos encaixes dos vidros, ferragens, películas de proteção, molduras e pinturas quando atingidos pelo sinistro.

## **5.6 Responsabilidade Civil Familiar**

### **Riscos Cobertos**

Garante o reembolso ao segurado até o Limite Máximo de Indenização das quantias pelas quais vier a ser responsável civilmente, em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo expreso pela seguradora, por danos materiais e/ou corporais involuntários causados a terceiros:

- a. Pelo ele próprio, seu cônjuge, filhos sob seu poder ou companhia, pessoas que com ele residam;
- b. Empregados domésticos no exercício de suas funções e com vínculo de trabalho comprovado;
- c. Animais domésticos de sua propriedade
- d. Pelo uso, existência e conservação do imóvel residencial segurado, inclusive a veículos de qualquer espécie ou finalidade pertencentes a terceiros, desde que não esteja sob responsabilidade do segurado e/ou dentro do imóvel segurado.

### **Importante**

Esta cobertura tem abrangência em todo o Território Nacional.

**Observadas as limitações previstas neste contrato, a presente cobertura só prevalece se os danos tiverem ocorrido na vigência do presente contrato.**

---

## Riscos Não Cobertos

Além das disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”, acham-se também excluídos:

1. Danos causados a veículos terrestres motorizados, aeronaves, embarcações de propriedade e/ou controle/guarda, dentro do imóvel segurado.
2. Danos causados por quaisquer veículos terrestres motorizados, aeronaves, embarcações de propriedade e/ou controle/guarda do Segurado.
3. Exercício de atividade profissional, inclusive atividades prestadas por profissionais liberais. Entende-se por profissionais liberais as pessoas com conhecimento ou treinamento técnico especializado, habilitadas por órgãos competentes, de âmbito nacional, por exemplo: advogados, arquitetos, auditores, corretores de seguros, contadores, dentistas, diretores e administradores de empresas, enfermeiros, engenheiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, médicos, notários e profissionais de cartórios, veterinários etc.
4. Multas de qualquer natureza impostas ao Segurado.
5. Danos causados por competições esportivas.
6. Danos causados a bens de terceiros, em decorrência de eventos da natureza ou suas conseqüências, como vendaval, granizo, tromba d'água, alagamento e inundação.
7. Danos causados a bens de terceiros sob a guarda ou custódia no interior do imóvel segurado.
8. Qualquer acordo com terceiros, judicial ou não, que não seja previamente submetido à aprovação da Seguradora.
9. Danos decorrentes da prática de esportes, tais como: caça (inclusive submarina), tiro ao alvo, equitação, esqui aquático, surf, windsurf, jet-ski, vôos livres e a vela, pesca, canoagem, esgrima boxe e artes marciais etc.
10. Danos causados por instalações de quaisquer meios de proteção, tais como cercas elétricas, pedaços de vidros cortados ou similares.
11. Perdas financeiras, inclusive lucros cessantes, decorrentes de danos pessoais ou danos materiais sofridos pelo reclamante.
12. Danos causados a tacos de golfe e reembolso das despesas efetuadas pelo Segurado para comemoração do “Hole-in-one”.
13. Prejuízos causados diretamente ao Segurado, seu cônjuge, filhos, pessoas residentes no imóvel segurado.
14. Prejuízos cujo ressarcimento seja de responsabilidade exclusiva do condomínio, em caso de apartamentos.

## 5.7 Furto De Bens Com Arrombamento E Roubo

### Riscos Cobertos

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das perdas e/ou danos causados por furto mediante arrombamento ou roubo de bens, comprovadamente preexistentes à data da ocorrência do sinistro ocorrido no imóvel segurado, bem como os danos causados ao prédio ou seu conteúdo durante a prática dos eventos previstos nesta cobertura.

Roubo: é a subtração de bens mediante grave ameaça ou emprego de violência contra o segurado e/ou pessoas no local de risco e;

---

Modalidade de Furto Coberto: quando houver subtração de bens mediante arrombamento, constatado através da destruição ou rompimento de obstáculos de acesso ao interior do imóvel, deixando sinais inequívocos da ocorrência.

### Riscos Não Cobertos

Além das disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”, acham-se também excluídos:

1. Objetos de uso profissional.
2. Objetos de uso pessoal de empregados.
3. Atos de infidelidade de empregados.
4. Bens ou mercadorias de terceiros.
5. Bens existentes em imóvel habitual desocupado ou vazio por um período superior a 30 (trinta) dias consecutivos.
6. Furto simples, estelionato, extravio ou simples desaparecimento dos bens.
7. Roubo ou furto praticado com cumplicidade, culpa ou negligência de empregados.
8. Saques, tumultos e greves.
9. Aeronaves, embarcações, automóveis, motocicletas, motonetas e similares do Segurado ou de terceiros, bem como componentes, peças, acessórios, mercadorias ou equipamentos no interior de quaisquer veículos.
10. Fios e cabos de qualquer espécie, instalados ao ar livre ou em prédios abertos ou semi-abertos.
11. Extorsão direta, indireta e extorsão mediante seqüestro.
12. Furto com abuso de confiança, mediante fraude, escalada ou destreza;
13. Furto com emprego de chave falsa
14. Furto com vestígios exclusivos de escalada, sem rompimento de obstáculos de acesso ao interior do imóvel;
15. Objetos deixados ao ar livre ou em prédios abertos ou semi-abertos, exceto antenas convencionais, antenas parabólicas, equipamentos de energia solar, equipamentos de segurança e aquecedores de piscinas.

## 5.8 Vendaval, Furacão, Ciclone, Tomado, Granizo e Fumaça

### Riscos Cobertos

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das perdas e/ou de danos causados ao imóvel segurado e seu conteúdo, destelhamento, danos estruturais e suas conseqüências, causados por:

- a. **Vendaval** - Deslocamento intenso de ar (vento), com velocidade igual ou superior a 54 (cinquenta e quatro) quilômetros por hora. Para fins de caracterização da garantia do seguro, o vendaval deverá ser atestado por certidão meteorológica expedida por instituto ou órgão reconhecido e/ou por meio da mídia e/ou pela constatação de danos ocasionados por vendaval a outros imóveis e bens na localidade, no dia do evento.
- b. **Granizo** - Precipitações de chuva de pedras de gelo (água em estado sólido).
- c. **Furacão** - Vento de velocidade igual ou superior a 90 (noventa) km/h.
- d. **Ciclone** - Turbilhão em que o ar se precipita em círculos espiralados para dentro de uma área de baixa pressão.

- 
- e. **Tornado** - Vento de velocidade igual ou superior a 120 (cento e vinte) km/h.
  - f. **Fumaça** - proveniente de desarranjo no funcionamento de qualquer aparelho, integrante ou formando parte, da instalação de calefação, aquecimento ou cozinha no edifício segurado, e somente quando tal aparelho se encontre conectado a uma chaminé por um cano condutor de fumo. Estão também garantidos os danos por fumaça provenientes de incêndio ocorrido fora do terreno onde se localiza o imóvel do Segurado.

#### **Riscos Não Cobertos**

Além das disposições constantes do tópico “Exclusões Gerais”, acham-se também excluídos:

1. Bens de terceiros.
2. Aeronaves, embarcações, automóveis, motocicletas, motonetas e similares do Segurado ou de terceiros, bem como componentes, peças, acessórios, mercadorias ou equipamentos no interior de quaisquer veículos.
3. Danos causados diretamente por entrada de água de chuva e/ou granizo em aberturas naturais do imóvel segurado, tais como janelas, vitrões, portas, telhados e frestas para ventilação natural.
4. Danos causados por água de chuvas, vazamentos de origem hidráulica ou extravasamento de calhas ou condutores do imóvel segurado, mesmo que caracterizada a ocorrência de vendaval, furacão, ciclone e tornado.
5. Objetos deixados ao ar livre ou em prédios abertos ou semi-abertos, exceto antenas convencionais, antenas parabólicas, equipamentos de energia solar, equipamentos de segurança e aquecedores de piscinas.

#### **5.9 Cláusula Especial: Carro na Garagem**

##### **Riscos cobertos**

Fica entendido e acordado que a cláusula Carro na Garagem é uma extensão da cobertura básica de “Incêndio, Queda de Raio dentro do terreno segurado ou Explosão”, e está disponível somente para residências do tipo casa, desde que especificado na apólice.

Garante os danos físicos decorrentes de “Incêndio, Queda de Raio dentro do terreno segurado ou Explosão”, diretamente causados à veículos de passeio e motocicletas, estando este dentro da garagem e / ou da área do imóvel Segurado.

Para esta cláusula, será considerado como Limite Máximo de Indenização o valor de mercado do veículo definido na tabela referenciada de mercado FIPE, limitado à R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Caso a mesma esteja extinta na ocasião do sinistro, será utilizada a tabela substituta Molicar.

##### **Importante:**

**Em caso de indenização integral ou na substituição de peças do veículo, decorrentes de eventos cobertos, os salvados pertencerão a Seguradora.**

**Para os fins previstos nesta cláusula, será devida a indenização desde que o veículo atingido no terreno do imóvel segurado, seja de propriedade do segurado ou de pessoa que com ele resida permanentemente.**

---

**Em qualquer das hipóteses, a indenização prevista nesta cláusula serão sempre devidas ao proprietário legal do veículo.**

### **Riscos não cobertos**

Além das disposições constantes do tópico “EXCLUSÕES GERAIS” e das EXCLUSÕES ESPECÍFICAS da cobertura de INCÊNDIO, QUEDA DE RAIOS E EXPLOSÃO, acham-se também excluídos:

1. Veículos de passeio e motocicletas não pertencentes a pessoas que residam em caráter permanente no imóvel segurado;
2. Veículos de passeio e motocicletas que possuam seguro específico para o mesmo bem;
3. Veículo de qualquer espécie ou finalidade, que não sejam veículos de passeio e motocicletas;
4. Componentes, peças, acessórios e mercadorias no interior de quaisquer veículos, mesmo quando guardados na garagem ou em outras dependências do local Segurado;
5. Veículo sem valor de referência na tabela FIPE;
6. Veículo sem a devida autorização para trafegar;
7. Veículos já danificados ou que já foram envolvidos em acidentes e não reparados;
8. Veículos em fase de reparo;
9. Prejuízos causados á veículos que não sejam decorrentes de Incêndio, Queda de Raios dentro do Terreno Segurado ou Explosão;
10. Danos decorrentes de impacto de veículo do segurado ou de pessoa que resida no imóvel;
11. Danos decorrentes de incêndio originado no veículo pertencente ao segurado.

## **6 Exclussões Gerais**

### **6.1 Riscos Excluídos**

**Em caso de sinistro, além das exclusões específicas de cada cobertura e as previstas em lei, este seguro não cobre, salvo disposição em contrário, os prejuízos por perdas e/ou danos resultantes ou relacionados aos seguintes acontecimentos:**

1. Danos morais: referem-se às consequências de sinistros, cobertos ou não, que causem danos psicológicos à vítima e/ou seus familiares, como traumas, desconforto, dores físicas, dores afetivas e que possam afetar a virtude, a honra e a imagem.
2. Danos estéticos.
3. Danos causados por construção, demolição, reconstrução ou alteração estrutural do imóvel, bem como qualquer tipo de obra, inclusive instalação e montagem.
4. Imóvel durante a fase de construção, reconstrução, reforma, ampliação, manutenção, instalação e montagem.
5. Quaisquer atos de hostilidade, guerra, guerra civil, revolução e operações que visem à derrubada do governo.
6. Radiações de qualquer tipo, efeitos de radiações ou contaminações pela radioatividade de qualquer combustível ou resíduo nuclear.
7. Danos causados por terremotos, tremores de terra, maremotos e maresia.

8. Uso de material para fins bélicos ou militares, ainda que resultantes de testes, experiências e transporte, bem como de explosões provocadas com qualquer finalidade.
9. Explosão de pólvora, fogos de artifícios e similares.
10. Atos propositais ou contrários à lei, dolo e culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado, beneficiário, representantes do segurado e/ou beneficiário ascendentes, descendentes, cônjuge ou parentes que dependam economicamente do Segurado. No caso de Pessoa Jurídica, abrange-se também os atos praticados pelos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários e aos seus respectivos representantes.
11. Atos de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos.
12. Apropriação ou destruição por força de regulamentos alfandegários e riscos provenientes de contrabando, transporte e comércio ilegais.
13. Desgaste natural, fadiga, falta de manutenção, manutenção inadequada, entendendo-se como tal aquela que não atende às recomendações mínimas especificadas pelo fabricante, má conservação, deficiência de funcionamento, defeito de fabricação ou de material, erro de projeto, instalação, montagem e/ou teste, danos causados por negligência no trato, falta de manutenção e má conservação, deterioração gradativa, erosão, oxidação, vício próprio, desarranjo mecânico e danos causados por insetos e roedores.
14. Poluição, intoxicação, contaminação, vazamentos e suas consequências.
15. Inundação resultante de transbordamento de rios navegáveis, em que "rios navegáveis" são aqueles assim considerados pela divisão de Águas do Ministério da Agricultura e Reforma Agrária.
16. Infiltração de água ou qualquer outra substância, danos causados por água de torneiras ou registros, ainda que deixados abertos inadvertidamente, danos causados por água do mar proveniente de ressaca e danos causados por entrada de chuva ou neve no interior do edifício, ocasionado em virtude de estarem abertos ou com defeitos em portas, janelas, vitrinas, clarabóias, respiradouros ou ventiladores.
17. Qualquer tipo de falha profissional.
18. Furto qualificado, roubo, extorsão, apropriação indébita, estelionato praticados contra o patrimônio do segurado por seus funcionários ou prepostos, quer agindo por conta própria ou mancomunados com terceiros.
19. Qualquer tipo de roubo, furto ou saque, durante ou imediatamente após a ocorrência de um dos riscos cobertos.
20. Furto simples, extravios ou desaparecimento inexplicável.
21. Tumultos, greves e "lockout".
22. Imóveis tombados pelo Patrimônio Histórico.
23. Erros ou falhas de construção e subdimensionamento de sistemas hidráulicos, elétricos e mecânicos.
24. Danos causados por corrosão, incrustação, ferrugem, umidade, mofo, vapores e vibrações.
25. Danos a mercadorias e matérias-primas acondicionadas em ambientes frigorificados, em decorrência de ruptura, quebra ou desarranjo acidental de qualquer parte do sistema de refrigeração, bem como a falta de suprimento de energia elétrica decorrente de acidente ou queima de motor ocorrido nas instalações da empresa fornecedora ou da concessionária de serviço.
26. Operações de carga e descarga, içamento e descida.
27. Danos emergentes.
28. Desocupação ou desabitação do imóvel segurado, por período superior a 30 (trinta) dias corridos.
29. Atos de vandalismo e outras perturbações da ordem pública.
30. Construções de vinilona, lona e similares, exceto toldos simples destinados a cobertura/proteção de portas e janelas do imóvel segurado.

---

31. Perdas caracterizáveis como lucros cessantes, a não ser quando contratada garantia específica.

## 6.2 Bens Não Compreendidos no Seguro

Este seguro, salvo disposição em contrário, não abrange:

1. Animais de qualquer espécie.
2. Objetos de arte, jóias, relógios, canetas, tapetes (persa, orientais, artesanais), quadros, coleções e objetos raros e preciosos ou de valor estimativo, pedras e metais preciosos, antiguidades.
3. Bicicletas, motonetas e assemelhados, exceto quando guardados em local fechado no interior da residência ou edifício, como garagem fechada, edícula ou boxes.
4. Telefones celulares, *palmtops*, *Tablets*, *players* portáteis, GPS e assemelhados.
5. *Notebooks*, *Netbooks* e *Laptops* existentes em casas e apartamentos de veraneio.
6. Veículos de qualquer espécie ou finalidade pertencentes ao Segurado (salvo quando contratada “Cláusula Especial Carro na Garagem” e respeitando as exclusões específicas) ou a terceiros sob guarda do Segurado, inclusive peças, componentes e acessórios.
7. Dinheiro, cheques, títulos, notas promissórias, moeda, papel moeda, selos, valores imobiliários em geral, tickets, vales-refeição, vales-transporte (bilhetes e passagens de transporte em geral), vale-alimentação, vale combustível, cartões telefônicos, ações, bônus, cartões que representem valores, certidões, registros, documentos de qualquer espécie ou papéis que tenham ou representem valores.
8. Objetos de uso pessoal de empregados
9. Objetos de uso pessoal de familiares ou pessoas que dependam economicamente do Segurado e que não residem no imóvel segurado
10. Bens de terceiros sob guarda ou custódia ou responsabilidade do Segurado.
11. Despesas com documentação para comprovação de sinistro.
12. Armas de fogo e munições.
13. Artigos de perfumaria, cosméticos, comestíveis e bebidas alcoólicas.
14. Máquinas, aparelhos, instrumentos e demais utensílios utilizados para fins não residenciais.
15. Imóvel com mais de 25% da área construída em material combustível (madeira) e os eventos nele ocorridos.
16. Imóvel para fins não residenciais.
17. Imóvel utilizado como pensão, pousada, cortiço, república, asilo, congregações e assemelhados.
18. Criadouros de animais, plantações, galpões de máquinas e implementos agrícolas de imóveis rurais.
19. Multas impostas ao Segurado, bem como despesas e honorários relativos a processos criminais.
20. Perda de dados, informações eletrônicas ou “softwares” de computadores eletrônicos, exceto os oficiais e não “customizados” e cuja existência seja devidamente comprovada.
21. Paisagismo, jardins, árvores, plantas e similares.

## 6.3 Cláusula de Exclusão: Interpretação de dados por Equipamentos Eletrônicos

Fica entendido e acordado que este seguro não cobre qualquer prejuízo, dano, destruição, perda e/ou reclamação de responsabilidade, de qualquer espécie, natureza ou interesse, desde que devidamente comprovado pela Seguradora que possa ser, direta ou indiretamente, originado de ou consistir em:

1. Falha ou mau funcionamento de qualquer equipamento e/ou programa de computador e/ou sistema de computação eletrônica de dados em reconhecer e/ou corretamente interpretar e/ou processar e/ou

---

distinguir e/ou salvar qualquer data como a real e correta data de calendário, ainda que continue a funcionar corretamente após aquela data.

2. Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Segurado ou de terceiro, relacionado com a não utilização ou não disponibilidade de qualquer propriedade ou equipamento de qualquer tipo, espécie ou qualidade, em virtude do risco de reconhecimento, interpretação ou processamento de datas de calendário.

Para todos os efeitos, entende-se como equipamento ou programa de computador os circuitos eletrônicos, microchips, circuitos integrados, microprocessadores, sistemas embutidos, hardware (equipamentos computadorizados), software (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), firmware (programas residentes em equipamentos computadorizados), programas, computadores, equipamentos de processamento de dados, sistemas ou equipamentos de telecomunicações ou qualquer outro equipamento similar, sejam de propriedade do Segurado ou não.

A presente cláusula é abrangente e derroga inteiramente qualquer dispositivo do contrato de seguro que com ela conflite ou que dela divirja.

#### **6.4 Cláusula de Exclusão para Atos de Terrorismo**

Não obstante o que em contrário possam dispor as Condições Gerais, Especiais e/ou Particulares do presente seguro, fica entendido e acordado que, para efeito indenitário, não estarão cobertos danos e perdas causados, direta ou indiretamente, por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente.

### **7 Limite Máximo De Indenização**

O Limite Máximo de Indenização descrito na Apólice/Demonstrativo de Coberturas representa o valor máximo de responsabilidade assumida pela Seguradora para cada cobertura contratada, respeitado o disposto no item "Redução e Reintegração do Limite Máximo de Indenização". Assim, em hipótese alguma, a indenização poderá ultrapassar o valor indicado para cada cobertura descrita na Apólice/Demonstrativo de Coberturas.

### **8 Limite Máximo De Garantia**

O Limite Máximo de Garantia descrito na Apólice/Demonstrativo de Coberturas representa o valor máximo de responsabilidade assumida pela Seguradora, em um único sinistro ou série de sinistros, limitada, ainda, ao Limite Máximo de Indenização fixado para cada cobertura contratada.

O Limite Máximo de Garantia é composto pela somatória dos Limites de Indenização das coberturas de Incêndio e de Despesas com Aluguel, desde que contratada.

### **9 Franquia**

---

Serão aplicadas franquias nas coberturas do seguro, conforme estipulado na Apólice/Demonstrativo de Coberturas.

## 10 Seguro A Primeiro Risco

Os seguros residenciais são contratados a primeiro risco absoluto, para todas as coberturas contratadas.

**1º Risco Absoluto:** a Seguradora responderá pelo pagamento dos prejuízos até o Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice/Demonstrativo de Coberturas para cada cobertura. Neste caso, não se aplica o rateio.

## 11 Estipulante

O Estipulante que contrata a Apólice coletiva de seguros, fica investido dos poderes de representação do grupo de Segurados perante a Seguradora. Constituem obrigações do Estipulante:

1. Fornecer à Seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco, previamente estabelecidas pela Seguradora, incluindo dados cadastrais.
2. Manter a sociedade seguradora informada a respeito dos Segurados, seus dados cadastrais, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, acarretar-lhe responsabilidade, de acordo com o definido contratualmente.
3. Fornecer ao Segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro.
4. Discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, quando este for de sua responsabilidade.
5. Repassar os prêmios à Seguradora, nos prazos estabelecidos contratualmente, quando este for de sua responsabilidade.
6. Repassar aos Segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice, quando for diretamente responsável pela sua administração.
7. Discriminar o nome da Seguradora responsável pelo risco, nos documentos e comunicações referentes ao seguro emitidos para o Segurado.
8. Comunicar de imediato a Seguradora, tão logo tome conhecimento, a ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro referente ao grupo que representa, quando esta comunicação estiver sob sua responsabilidade.
9. Dar ciência aos Segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros.
10. Comunicar de imediato à SUSEP quaisquer procedimentos que considerar irregulares quanto ao seguro contratado.
11. Fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas, dentro do prazo por ela especificado.
12. Informar o nome da sociedade seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de co-seguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do Estipulante.

É expressamente vedado ao Estipulante e ao subestipulante, nos seguros contributários:

1. Cobrar dos Segurados quaisquer valores relativos ao seguro, além dos especificados pela sociedade seguradora.

- 
2. Rescindir o contrato sem anuência prévia e expressa de um número de Segurados que represente, no mínimo, três quartos do grupo segurado.
  3. Efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da sociedade seguradora, sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado.
  4. Vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos.

A Seguradora informará ao Segurado, sempre que solicitado, a situação de adimplência do Estipulante ou subestipulante.

## **12 Aceitação**

A contratação deste seguro deve ser efetuada por meio de proposta escrita contendo os elementos necessários para avaliação, aceitação ou recusa do(s) risco(s) proposto(s).

A proposta de seguro deverá ser encaminhada à Seguradora e deverá ser aceita ou recusada no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir do recebimento da proposta de seguro pela Seguradora. Vencidos 15 (quinze) dias sem manifestação da Seguradora, o seguro será considerado aceito.

Qualquer alteração que implique em modificação do risco durante a vigência (endosso), a Seguradora terá o mesmo prazo de 15 (quinze) dias contados da data de seu recebimento, para manifestar-se sobre a aceitação ou recusa do risco.

No caso do proponente ser pessoa física, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, caso a Seguradora solicite documentos complementares para análise do risco, o que poderá ser feito apenas uma vez. Reiniciando a sua contagem a partir do primeiro dia útil após a data da entrega destes documentos.

No caso do proponente ser pessoa jurídica, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, caso a Seguradora, justificando o(s) novo(s) pedido(s), solicitar documentos complementares para uma melhor análise do(s) risco(s) proposto(s), reiniciando a sua contagem a partir do primeiro dia útil após a data da entrega da documentação.

Durante o prazo de aceitação, e desde que o pagamento do prêmio tenha sido efetuado e a Seguradora tenha recebido a proposta de seguro, haverá cobertura condicional, enquanto a Seguradora avalia o risco.

A não aceitação da proposta de seguro por parte da Seguradora será comunicada por escrito ao proponente, justificando a recusa, e implicará no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, na devolução integral de qualquer pagamento de prêmio eventualmente efetuado. Os casos que ultrapassarem o prazo de 10 (dez) dias corridos para devolução do prêmio, os valores devidos sofrerão atualização monetária pela variação positiva do índice IPCA/IBGE, a partir da data de formalização da recusa.

Em caso de recusa da Proposta de Seguro, a Seguradora concede 02 (dois) dias úteis de cobertura, a contar da data do recebimento da carta de recusa, desde que tenha ocorrido o pagamento do prêmio.

---

Após este prazo, cessa qualquer responsabilidade da Seguradora com relação à Proposta de Seguro recusada.

A emissão desta apólice ou do endosso será feita em até 15 (quinze) dias a partir da data de aceitação da proposta.

### **13 Inspeção**

A Seguradora se reserva o direito de realizar previamente a emissão da Apólice ou a qualquer tempo, inspeção nos bens propostos para o seguro, ficando entendido e acordado que, entre a data dessa solicitação e sua realização, ficarão suspensos os 15 (quinze) dias previstos para análise da aceitação do risco.

Fica ainda acordado que, para fins de aceitação do seguro proposto, a Seguradora se reserva o direito de requerer adequações nos sistemas de prevenção, proteção ou processos aos quais estão submetidos os bens, o que será feito por escrito e estipulando-se prazo hábil para execução de tais providências.

Em caso de eventual sinistro, não tendo havido as adequações requeridas e esgotado o prazo mencionado acima, a Seguradora ficará desobrigada do pagamento de qualquer indenização.

### **14 Vigência Do Seguro**

O seguro é válido, desde que aceito pela Seguradora pelo período contratado, a partir das 24 horas da data indicada na Apólice/Demonstrativo de Coberturas como início de vigência e cessa às 24 horas da data indicada na Apólice/Demonstrativo de Coberturas como final de vigência.

Não havendo pagamento de prêmio quando do protocolo da proposta, o início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data da aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordada entre as partes.

Os contratos de seguro cujas propostas tenham sido recepcionadas com adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total do prêmio terão seu início de vigência a partir da data de recepção da proposta pela sociedade seguradora.

### **15 Renovação**

A renovação não será automática. Fica facultado a Seguradora o envio da proposta de renovação e, neste caso, antes do final do período de vigência, a Seguradora enviará ao Segurado ou seu Corretor de Seguros uma proposta de atualização, com sugestão de valores e coberturas para o próximo período.

A renovação do seguro será efetivada após a concordância do Segurado com a proposta de atualização previamente enviada ou na hipótese do Segurado não se manifestar até o início do novo contrato, visando garantir a cobertura do seguro ao Segurado. Após a emissão da Apólice, o interesse na renovação será comprovado com o pagamento da primeira parcela do prêmio ou parcela única. A não quitação do respectivo documento de cobrança cancelará automaticamente, e de pleno direito, a Apólice.

---

Para a renovação de seguro, serão utilizadas as informações constantes na Apólice que está sendo renovada.

Se ocorrer qualquer alteração no contrato de seguro, o Segurado e/ou Corretor de Seguros deverão encaminhar a proposta atualizada e assinada.

**No caso do débito em conta corrente, o prêmio será restituído devidamente corrigido desde o início de vigência se o Segurado comprovar que a Seguradora não esteve sujeita a quaisquer riscos previstos no seguro.**

## **16 Pagamento De Prêmio**

O prêmio de seguro poderá ser pago à vista ou parcelado, mediante acordo entre as partes. Se a data limite para o pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas coincidir com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente à data de vencimento.

### **16.1 Pagamento do prêmio em parcela única**

- a. Se o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio, sem que ele se ache efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado. Neste caso, a parcela única deverá ser quitada no momento da indenização ou deduzida do valor da mesma.
- b. Decorrido o prazo de pagamento, sem que tenha sido quitado o respectivo documento de cobrança, a Apólice ou endosso a ele referente ficará automaticamente, e de pleno direito cancelado, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

### **16.2 Pagamento do prêmio por meio de fracionamento**

- a. O não pagamento da primeira parcela implicará no cancelamento da Apólice, de pleno direito, desde o início de vigência.
- b. No caso do não pagamento de qualquer parcela subsequente à primeira, o prazo de vigência da cobertura do seguro será ajustado proporcionalmente em função do prêmio efetivamente pago, conforme estabelecido na Tabela de Prazo Curto constante nesta cláusula. A Seguradora informará o Segurado ou seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência ajustado.
- c. O Segurado poderá restabelecer o direito às coberturas contratadas pelo período inicialmente acordado, desde que retome o pagamento do prêmio devido, acrescidos de multa de 2% (dois por cento), juros simples de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês), contados a partir do primeiro dia posterior ao prazo de pagamento fixado, e atualização monetária pela variação positiva do índice IPCA/IBGE, dentro do prazo estabelecido.
- d. Decorrido o prazo referido nos itens anteriores, sem que tenha sido quitado o respectivo documento de cobrança, a Apólice ou endosso a ele referente ficará automaticamente, e de pleno direito, cancelado.

- e. Se o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento de qualquer uma de suas parcelas, sem que tenha sido efetuado o seu pagamento, o direito à indenização não ficará prejudicado.
- f. No caso do não pagamento de qualquer parcela subsequente à primeira em que a aplicação da Tabela de Prazo Curto não resultar em alteração do prazo de vigência da cobertura a apólice ou endosso a ela referente ficará automaticamente e de pleno direito cancelado.
- g. Em caso de esgotamento do Limite Máximo de Indenização, eventuais parcelas pendentes dos prêmios, referentes ao período de vigência contratada, deverão ser quitadas no momento da indenização ou deduzidas do valor da mesma, excluindo o adicional de fracionamento.
- h. É garantida ao Segurado a possibilidade de antecipar o pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros pactuados.
- i. Fica vedado o cancelamento do contrato de seguro cujo prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, nos casos em que o Segurado deixar de pagar o financiamento.

**TABELA DE PRAZO CURTO**

<b>Prazo do Seguro (em dias)</b>	<b>% Prêmio Retido</b>	<b>Prazo do Seguro (em dias)</b>	<b>% Prêmio Retido</b>	<b>Prazo do Seguro (em dias)</b>	<b>% Prêmio Retido</b>
0	0,00%	122	50,80%	244	80,80%
1	0,87%	123	51,20%	245	81,00%
2	1,73%	124	51,60%	246	81,20%
3	2,60%	125	52,00%	247	81,40%
4	3,47%	126	52,40%	248	81,60%
5	4,33%	127	52,80%	249	81,80%
6	5,20%	128	53,20%	250	82,00%
7	6,07%	129	53,60%	251	82,20%
8	6,93%	130	54,00%	252	82,40%
9	7,80%	131	54,40%	253	82,60%
10	8,67%	132	54,80%	254	82,80%
11	9,53%	133	55,20%	255	83,00%
12	10,40%	134	55,60%	256	83,13%
13	11,27%	135	56,00%	257	83,27%
14	12,13%	136	56,27%	258	83,40%
15	13,00%	137	56,53%	259	83,53%
16	13,47%	138	56,80%	260	83,67%
17	13,93%	139	57,07%	261	83,80%
18	14,40%	140	57,33%	262	83,93%
19	14,87%	141	57,60%	263	84,07%
20	15,33%	142	57,87%	264	84,20%
21	15,80%	143	58,13%	265	84,33%
22	16,27%	144	58,40%	266	84,47%
23	16,73%	145	58,67%	267	84,60%
24	17,20%	146	58,93%	268	84,73%
25	17,67%	147	59,20%	269	84,87%
26	18,13%	148	59,47%	270	85,00%
27	18,60%	149	59,73%	271	85,20%
28	19,07%	150	60,00%	272	85,40%
29	19,53%	151	60,40%	273	85,60%

30	20,00%	152	60,80%	274	85,80%
31	20,47%	153	61,20%	275	86,00%
32	20,93%	154	61,60%	276	86,20%
33	21,40%	155	62,00%	277	86,40%
34	21,87%	156	62,40%	278	86,60%
35	22,33%	157	62,80%	279	86,80%
36	22,80%	158	63,20%	280	87,00%
37	23,27%	159	63,60%	281	87,20%
38	23,73%	160	64,00%	282	87,40%
39	24,20%	161	64,40%	283	87,60%
40	24,67%	162	64,80%	284	87,80%
41	25,13%	163	65,20%	285	88,00%
42	25,60%	164	65,60%	286	88,13%
43	26,07%	165	66,00%	287	88,27%
44	26,53%	166	66,27%	288	88,40%
45	27,00%	167	66,53%	289	88,53%
46	27,20%	168	66,80%	290	88,67%
47	27,40%	169	67,07%	291	88,80%
48	27,60%	170	67,33%	292	88,93%
49	27,80%	171	67,60%	293	89,07%
50	28,00%	172	67,87%	294	89,20%
51	28,20%	173	68,13%	295	89,33%
52	28,40%	174	68,40%	296	89,47%
53	28,60%	175	68,67%	297	89,60%
54	28,80%	176	68,93%	298	89,73%
55	29,00%	177	69,20%	299	89,87%
56	29,20%	178	69,47%	300	90,00%
57	29,40%	179	69,73%	301	90,20%
58	29,60%	180	70,00%	302	90,40%
59	29,80%	181	70,20%	303	90,60%
60	30,00%	182	70,40%	304	90,80%
61	30,47%	183	70,60%	305	91,00%
62	30,93%	184	70,80%	306	91,20%
63	31,40%	185	71,00%	307	91,40%
64	31,87%	186	71,20%	308	91,60%
65	32,33%	187	71,40%	309	91,80%
66	32,80%	188	71,60%	310	92,00%
67	33,27%	189	71,80%	311	92,20%
68	33,73%	190	72,00%	312	92,40%
69	34,20%	191	72,20%	313	92,60%
70	34,67%	192	72,40%	314	92,80%
71	35,13%	193	72,60%	315	93,00%
72	35,60%	194	72,80%	316	93,13%
73	36,07%	195	73,00%	317	93,27%
74	36,53%	196	73,13%	318	93,40%
75	37,00%	197	73,27%	319	93,53%
76	37,20%	198	73,40%	320	93,67%
77	37,40%	199	73,53%	321	93,80%
78	37,60%	200	73,67%	322	93,93%

79	37,80%	201	73,80%	323	94,07%
80	38,00%	202	73,93%	324	94,20%
81	38,20%	203	74,07%	325	94,33%
82	38,40%	204	74,20%	326	94,47%
83	38,60%	205	74,33%	327	94,60%
84	38,80%	206	74,47%	328	94,73%
85	39,00%	207	74,60%	329	94,87%
86	39,20%	208	74,73%	330	95,00%
87	39,40%	209	74,87%	331	95,20%
88	39,60%	210	75,00%	332	95,40%
89	39,80%	211	75,20%	333	95,60%
90	40,00%	212	75,40%	334	95,80%
91	40,40%	213	75,60%	335	96,00%
92	40,80%	214	75,80%	336	96,20%
93	41,20%	215	76,00%	337	96,40%
94	41,60%	216	76,20%	338	96,60%
95	42,00%	217	76,40%	339	96,80%
96	42,40%	218	76,60%	340	97,00%
97	42,80%	219	76,80%	341	97,20%
98	43,20%	220	77,00%	342	97,40%
99	43,60%	221	77,20%	343	97,60%
100	44,00%	222	77,40%	344	97,80%
101	44,40%	223	77,60%	345	98,00%
102	44,80%	224	77,80%	346	98,10%
103	45,20%	225	78,00%	347	98,20%
104	45,60%	226	78,13%	348	98,30%
105	46,00%	227	78,27%	349	98,40%
106	46,27%	228	78,40%	350	98,50%
107	46,53%	229	78,53%	351	98,60%
108	46,80%	230	78,67%	352	98,70%
109	47,07%	231	78,80%	353	98,80%
110	47,33%	232	78,93%	354	98,90%
111	47,60%	233	79,07%	355	99,00%
112	47,87%	234	79,20%	356	99,10%
113	48,13%	235	79,33%	357	99,20%
114	48,40%	236	79,47%	358	99,30%
115	48,67%	237	79,60%	359	99,40%
116	48,93%	238	79,73%	360	99,50%
117	49,20%	239	79,87%	361	99,60%
118	49,47%	240	80,00%	362	99,70%
119	49,73%	241	80,20%	363	99,80%
120	50,00%	242	80,40%	364	99,90%
121	50,40%	243	80,60%	365	100,00%

**Nota:**

a. Esta tabela é válida para Apólices com vigência anual.

- 
- b. Para seguros com vigência diferente de 1 (um) ano, o período de cobertura será calculado proporcionalmente ao prazo de vigência contratado.

## **17 Alteração Do Risco**

**17.1** As alterações ocorridas durante a vigência deste seguro, deverão ser imediata e obrigatoriamente comunicadas pelo Segurado ou quem representá-lo à Seguradora através de proposta escrita contendo os elementos necessários para re-análise do risco e eventualmente, estabelecimento de novas bases do seguro:

- a. Correção ou alteração dos dados do seguro, inclusive aqueles relacionados com as características do risco coberto.
- b. Inclusão e exclusão de coberturas.
- c. Alteração da Razão Social do Segurado ou transferência do objeto segurado a terceiros.
- d. Alteração da natureza da ocupação exercida.
- e. Desocupação ou desabitação do imóvel segurado.
- f. Remoção dos bens segurados, no todo ou em parte, para local diferente do designado na Apólice/Demonstrativo de Coberturas.
- g. Quaisquer obras civis de reforma, ampliação ou alteração estrutural do imóvel segurado.
- h. Quaisquer outras circunstâncias que agravem o risco.

**17.2** A alteração do risco poderá ou não ser aceita pela Seguradora, aplicando-se as seguintes disposições:

- a. A Seguradora disporá de 15 (quinze) dias para análise das alterações informadas, contados a partir da data em que recebeu a comunicação da alteração.
- b. Em caso de aceitação, a Seguradora providenciará a emissão do documento correspondente.
- c. Em caso de não aceitação, a Seguradora cancelará o seguro a partir da data subsequente ao prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do recebimento pelo Segurado, ou seu representante, da notificação da recusa do risco alterado. Neste caso, a Seguradora deverá comunicar o segurado por escrito, justificando a recusa, e restituir ao Segurado o prêmio pago proporcionalmente ao período a decorrer de vigência do seguro.
- d. Em caso de aceitação, a Seguradora poderá cobrar o prêmio decorrente da alteração, proporcionalmente ao período a decorrer e o segurado disporá de 15 (quinze) dias, após o recebimento da proposição, para aceitar ou não.

## **18 Perda De Direitos**

**Além dos casos previstos em lei, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente deste contrato, quando:**

1. Da inobservância, por parte do Segurado, seu representante ou do seu Corretor, das obrigações convencionadas nesta Apólice.
2. Houver fraude ou tentativa de fraude, simulando um sinistro ou agravando intencionalmente as consequências de um sinistro, para obter indenização.

- 
3. O sinistro for devido a dolo do Segurado, beneficiário, representante quer de um quer de outro, ou do seu Corretor de Seguros.
  4. O Segurado, seu representante ou seu Corretor não comunicar a Seguradora, logo que saiba qualquer incidente suscetível de agravar consideravelmente o risco coberto.
  5. O Segurado contratar novo seguro sobre os mesmos interesses e contra os mesmos riscos, sem comunicar previamente sua intenção à Seguradora.
  6. Não observar as normas técnicas expedidas pela ABNT, INMETRO e/ou outros órgãos oficiais, bem como recomendações emanadas do fabricante ou, ainda, todas as normas e regulamentos vigentes para o funcionamento adequado dos equipamentos.
  7. A Seguradora não for comunicada sobre alterações do risco coberto, conforme item "Alteração do Risco", destas Condições Gerais.
  8. Reparos em consequência de sinistro coberto na Apólice, sem anuência prévia da Seguradora.
  9. Submeter ou expor o bem segurado a riscos desnecessários ou atos imprudentes antes, durante ou após um sinistro, bem como agravar os danos.
  10. O Segurado, seu representante ou seu Corretor de Seguros fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio. Neste caso, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
  11. Se as inexatidões e ou omissões a que se referem à alínea anterior não decorrerem de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:
    - 11.1 Na hipótese de não ocorrência do sinistro:
      - 11.1.1 Cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido.
      - 11.1.2 Permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível.
    - 11.2 Na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:
      - 11.2.1 A Seguradora reterá do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido, providenciará a indenização e o cancelamento do seguro.
      - 11.2.2 Permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível.
    - 11.3 Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral:
      - 11.3.1 A Seguradora cobrará a diferença do prêmio cabível, providenciará a indenização e o cancelamento do seguro.
  12. O Segurado não informar o sinistro à Seguradora, tão logo tome conhecimento, bem como não adotar as providências imediatas para minorar suas consequências.
  13. Se o Segurado transferir direitos e obrigações dos bens segurados a terceiros, sem prévia anuência da Seguradora.

## **19 Procedimentos Em Caso De Sinistro**

1. Comunicar o sinistro imediatamente à Seguradora por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente.
2. Não modificar a situação dos bens sinistrados antes da realização da vistoria por parte da Seguradora, salvo para preservar o bem segurado de maiores danos.
3. Disponibilizar ao representante da Seguradora o acesso ao local do sinistro e prestar as informações e esclarecimentos solicitados, inclusive entregar os documentos para comprovação ou apuração dos prejuízos.

- 
4. Preservar as partes danificadas e possibilitar a vistoria das mesmas pelo representante da Seguradora.
  5. Aguardar autorização da Seguradora para dar início a qualquer reconstrução, reparação ou reposição dos bens.
  6. Colaborar com a correta tramitação do sinistro, comunicando a Seguradora qualquer notificação judicial, extrajudicial ou administrativa que chegue ao seu conhecimento e que seja relacionada ao sinistro. Em qualquer caso, o Segurado não poderá negociar, adquirir ou negar reclamações de terceiros prejudicados pelo sinistro sem autorização expressa da Seguradora, nem tomar qualquer medida que possa prejudicar o direito de regresso da Seguradora contra o causador do dano.
  7. Informar a existência de outros seguros cobrindo os mesmos riscos.
  8. Facultar a Seguradora a adoção de medidas policiais, judiciais ou outras para elucidação do fato.
  9. O Segurado deverá fornecer à Seguradora cópia dos documentos básicos, previstos no item "Documentos Básicos para Sinistro".

## 20 Documentos Básicos Para Sinistro

O Segurado deverá fornecer à Seguradora cópia dos seguintes documentos:

- a. Registro geral (RG) do Segurado.
- b. Cadastro de Pessoa Física (CPF) do Segurado.
- c. Registro Geral (RG) do terceiro e beneficiário.
- d. Cadastro de Pessoa Física (CPF) do terceiro e beneficiário.
- e. Comprovante de endereço completo do Segurado.
- f. Comprovante de endereço completo do terceiro e beneficiário.
- g. Conta de fornecimento de energia elétrica (conta de luz).
- h. Contrato de financiamento do imóvel.
- i. Conta de telefone.
- j. Notas Fiscais ou manuais de utilização que comprovem a preexistência e propriedade dos bens - para *Notebook, Laptop e Netbook* é imprescindível a apresentação da Nota Fiscal ou Nota Fiscal de Importação original em nome do Segurado.

Além dos documentos básicos, o Segurado deverá providenciar e anexar os documentos abaixo indicados, para as seguintes ocorrências:

### Cláusula Especial de Carro na Garagem:

- a. Declaração de inexistência de outros seguros para os mesmos bens segurados
- b. Dois orçamentos detalhando os danos e respectivos valores para reparo e/ou reposição dos bens sinistrados
- c. Cópia do CRLV - Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo
- d. Certificado de Propriedade do Veículo DUT com firma reconhecida (original)
- e. IPVA - Imposto sobre a propriedade de veículos automotores, exercício atual e anteriores (no mínimo os 02 últimos anos - quando se aplicar)
- f. Certidão negativa de débito
- g. Laudo do corpo de bombeiros (quando houver)
- h. Laudo pericial (quando houver)

- 
- i. Documentos pessoais do segurado ou da pessoa que com ele reside permanentemente (cópia do RG e CPF)
  - j. Comprovante de endereço atualizado do segurado ou da pessoa que com ele reside permanentemente (conta de luz, água ou telefone)
  - k. Dados bancários (conta corrente em nome do titular da apólice)

**Além dos documentos constantes no item “Cláusula Especial de Carro na Garagem” são necessários os seguintes documentos para sinistros de Indenização Integral:**

- a. Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo - CRLV (original) - (Documento de porte obrigatório).
- b. Documento de transferência do veículo preenchido e assinado em favor da Seguradora, com firma reconhecida por autenticidade (CRV - original).
- c. Extrato do Detran contendo a situação do veículo referente a multas, IPVA, Restrições (original).
- d. Termo de responsabilidade pelas multas e débitos existentes até a data do sinistro, com firma reconhecida (original).
- e. Multas quitadas (via original) ou carta assinada pelo Segurado/proprietário solicitando antecipação de valores para pagamento das mesmas.
- f. IPVA (original) quitado dos dois últimos anos (anterior e atual), de acordo com a legislação vigente. Caso o veículo seja isento, apresentar comprovante do Detran.
- g. Laudo do INMETRO para veículos movidos a gás (com Kit Gás).
- h. Para veículos blindados: Certificado de registro de blindagem aprovado pelo Ministério do Exército (original).
- i. Chaves e manual do Veículo (se possuir).
- j. Baixa eletrônica da restrição financeira (Gravame) ou Instrumento de liberação assinado com firma reconhecida.
- k. Carta de Saldo Devedor da Financeira, caso o veículo esteja alienado. Tal documento será entregue preferencialmente junto com toda a documentação solicitada. A carta deverá ter validade por 5 (cinco) dias úteis.
- l. Quitação dos impostos (Fisco) junto a Secretaria da Fazenda para veículos adaptados para deficientes físicos, táxis com até 03 (três) anos de aquisição e demais veículos adquiridos com isenção fiscal.
- m. Carta do Segurado ou proprietário legal, autorizando o pagamento caso o CRV esteja em nome do terceiro (firma reconhecida).
- n. Auto de depósito de placas (válido para todo o Brasil), em caso de veículo de taxi.
- o. Contrato de locação caso o veículo seja locado (cópia).
- p. Recibo de quitação do bem com firma reconhecida e cópia autenticada da Procuração dos Signatários em caso de Leasing.
- q. Nota fiscal de venda do veículo a Seguradora para empresas do segmento industrial, comercial, importador e exportador (prestadores de serviços e empresas de leasing não precisam apresentar esse documento).

#### **Danos Elétricos**

- a. Laudo técnico de pessoa ou firma especializada.
- b. Orçamentos (mínimo de dois).

#### **Despesas com Aluguel**

- 
- a. Cópia do contrato de locação.
  - b. Recibo(s) de pagamento do aluguel devidamente quitado(s).

#### **Incêndio, Queda de Raio e Explosão**

- a. Boletim de Ocorrência policial (B.O.).
- b. Boletim do Corpo de Bombeiros.
- c. Laudo pericial.
- d. Notas Fiscais que comprovem a preexistência dos bens sinistrados.
- e. Orçamentos (mínimo dois).

#### **Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves**

- a. Boletim de Ocorrência policial (B.O.).
- b. Orçamentos (mínimo de dois).

#### **Quebra de Vidros, Espelhos e Mármore**

- a. Relação dos bens atingidos.
- b. Orçamentos (mínimo de dois).

#### **Responsabilidade Civil Familiar**

- a. Carta do terceiro, reclamante do sinistro.
- b. Relação dos danos causados a terceiros.
- c. Montante dos prejuízos.

#### **Furto de Bens com Arrombamento e Roubo**

- a. Boletim de Ocorrência policial (B.O.).
- b. Notas Fiscais ou manuais de utilização que comprovem a preexistência e a propriedade dos bens.
- c. Orçamentos (mínimo de dois).
- d. Montante dos prejuízos.

#### **Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado, Granizo e Fumaça**

- a. Boletim meteorológico ou publicação em jornais - a Seguradora poderá indicar empresas que efetuam laudos meteorológicos, caso haja interesse do segurado.
- b. Orçamentos (mínimo de dois).

**Quando os documentos apresentados não forem suficientes ou estiverem incompletos ou inexistentes, a Seguradora poderá solicitar ou utilizar outros meios comprobatórios a seu critério.**

### **21 Indenização**

1. Qualquer indenização por este seguro somente será devida se o sinistro for caracterizado como risco coberto por estas Condições Gerais.
2. O Limite Máximo de Indenização representa o valor máximo de responsabilidade assumida pela Seguradora para cada cobertura contratada. A soma das indenizações pagas, em um único sinistro ou série de sinistros, não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Garantia fixado para o seguro.
3. Para fins de determinação das perdas reclamadas, devem ser apresentados elementos fiscais e contábeis que comprovem a preexistência dos bens reclamados.

- 
4. Para apuração dos valores de prejuízos e indenizações, de acordo com as demais Condições Gerais deste seguro, a indenização será calculada baseada no valor de novo dos bens segurados, fixado mediante orçamentos.
  5. Tendo o Segurado comunicado a Seguradora a ocorrência do sinistro, apresentado todos os documentos básicos previstos, apuradas as causas, comprovados os valores a indenizar e o direito de recebê-los, a Seguradora terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias para efetuar o pagamento de indenização.
  6. Será interrompida e reiniciada a contagem do prazo para a indenização, caso os documentos apresentados não forem suficientes e a Seguradora solicitar outros, no caso de dúvida fundada e justificável.
  7. Poderá ser feito em dinheiro ou, no caso de bens materiais, por meio de reparação dos danos ou, ainda, reposição por outro da mesma espécie e tipo, conforme acordado entre as partes.
  8. Na hipótese de não cumprimento do prazo estabelecido de 30 (trinta) dias, aos valores devidos serão acrescidos multa de 2% (dois por cento), juros simples de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês), contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado, e atualização monetária pela variação positiva do índice IPCA/IBGE, apurada entre o último índice publicado antes da data do evento do sinistro e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.
  9. Serão indenizadas as despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro, e os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa;
  10. Qualquer indenização paga pela Seguradora, decorrente de cada cobertura contratada pelo Segurado e prevista nas presentes Condições Gerais, será deduzida do Limite Máximo de Indenização a partir da data do respectivo sinistro;
  11. A soma da indenização dos itens acima não pode exceder o Limite Máximo de Indenização da Cobertura Contratada.

Caso o imóvel segurado seja uma unidade autônoma de um condomínio, a cobertura para os danos causados à edificação estará amparada pela Apólice contratada pelo condomínio. Estarão garantidas no presente seguro as benfeitorias efetuadas na edificação da unidade autônoma. Na hipótese de a Importância Segurada contratada na apólice de condomínio ser insuficiente para cobrir a totalidade dos danos, o valor excedente estará amparado no presente seguro até o Limite Máximo de Indenização definido na apólice/demonstrativo de coberturas.

Com o pagamento da indenização, cujo recibo valerá como instrumento de cessão, a Seguradora ficará sub-rogada, de pleno direito, até o limite da indenização paga, em todos os direitos e ações do Segurado contra aqueles que, por ato, fato ou omissão tenham causado prejuízos indenizáveis pela Seguradora ou para eles concorrido. O Segurado não praticará qualquer ato que prejudique este direito da Seguradora. Ocorridos os prazos previstos pelo Código Civil Brasileiro, opera-se a prescrição.

Na hipótese de indenização de veículo, em razão da **cláusula especial carro na garagem**, o pagamento será realizado ao proprietário legal do veículo, desde que atendidos os critérios de cobertura, previstas na cláusula 5.18.

#### **Veículos Alienados:**

---

Se o veículo for alienado fiduciariamente ou financiado por meio de arrendamento mercantil, a Indenização Integral será paga da seguinte forma:

- **Alienação Fiduciária:** a indenização será paga a financeira e, havendo saldo remanescente, ao Segurado.
- **Arrendamento Mercantil:** a indenização será paga diretamente a empresa de leasing que repassara ao Segurado o valor correspondente à parte deste.

## 22 Vistoria De Sinistro

A Seguradora se reserva o direito de realizar visita ao local de risco e/ou local em que estiverem os bens sinistrados, a fim de apurar a causa do evento reclamado e suas conseqüências, bem como o montante dos prejuízos sofridos pelo Segurado pela efetivação do evento previsto e coberto no contrato de seguro.

## 23 Perda Total

Para fins deste contrato, a Perda Total será caracterizada quando ocorrer a Perda Total Real ou a Perda Total Construtiva (ou legal).

### 23.1 Ocorre Perda Total Real quando:

- a. O objeto segurado é destruído, ou tão extensamente danificado, que deixa de ter as características do bem segurado.
- b. O Segurado fica irremediavelmente privado do objeto ou interesse segurado.
- c. O objeto segurado é dado como roubado ou como tendo sido furtado.

### 23.2 Ocorre Perda Total Construtiva quando:

O custo de reconstrução, reparação e/ou recuperação do bem sinistrado atingir ou ultrapassar 75% (setenta e cinco por cento) do seu valor atual, na forma definida no item "Indenização" destas Condições Gerais. Na aplicação do disposto no subitem anterior, não será levado em conta o valor do salvo.

## 24 Salvados

O Segurado deve usar todos os meios cabíveis para salvar e preservar os bens segurados, durante ou após a ocorrência de qualquer sinistro. No caso de sinistro indenizado, todos os itens indenizados e/ou substituídos (salvados) passam automaticamente à propriedade da Seguradora, não podendo o Segurado dispor dos mesmos sem expressa autorização desta.

Para a cláusula especial de carro na garagem, na hipótese de Indenização Integral ou da necessidade de substituição de peças do veículo, os salvados deverão ser entregues a Seguradora, livres e desembaraçados de quaisquer ônus, possibilitando a transferência de propriedade à Seguradora.

## 25 Concorrência De Apólice

- 
- 25.1** O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção previamente, por escrito, a todas as sociedades seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.
- 25.2** O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:
- a.** Despesas comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade.
  - b.** Valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado e/ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese, com a anuência expressa das sociedades seguradoras envolvidas.
- 25.3** De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro, amparado pelas demais coberturas, será constituído pela soma das seguintes parcelas:
- a.** Despesas de salvamento, comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro.
  - b.** Valor referente aos danos materiais, comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros, na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa.
  - c.** Danos sofridos pelos bens segurados.
- 25.4** A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.
- 25.5** Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em Apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as sociedades seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:
- 25.5.1** Será calculada a indenização individual de cada cobertura, como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, Limite Máximo de Indenização da cobertura e cláusulas de rateio.
- 25.5.2** Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:
- a.** Se, para uma determinada Apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo Limite Máximo de Garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras Apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e Limites Máximos de Indenização. O valor restante do Limite Máximo de Garantia da Apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os Limites Máximos de Indenização destas coberturas.
  - b.** Caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o item 25.5.1 deste artigo.
- 25.5.3** Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes Apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o item 25.5.2 deste artigo.
-

- 
- 25.5.4** Se a quantia a que se refere o item 25.5.3 deste artigo for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada sociedade seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver.
- 25.5.5** Se a quantia estabelecida no item 25.5.3 for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada sociedade seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele item.
- 25.6** A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada sociedade seguradora na indenização paga.
- 25.7** Salvo disposição em contrário, a sociedade seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.
- 25.8** Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte e/ou invalidez.

## **26 Redução E Reintegração**

Ocorrido um sinistro indenizado pela Seguradora, o Limite Máximo de Indenização relativo àquela cobertura será reduzido de tal valor, até a extinção da verba, **não tendo o Segurado direito à restituição do prêmio correspondente a tal redução**. Se esgotado o Limite Máximo de Indenização da Cobertura Básica de Incêndio em decorrência de sinistro indenizado, a Apólice ficará cancelada a partir da data da indenização do sinistro, não cabendo ao Segurado qualquer restituição do prêmio pago por esta cobertura.

Desde que haja solicitação expressa do Segurado e concordância da Seguradora, fica facultada a reintegração do Limite Máximo de Indenização, mediante a cobrança de prêmio adicional, calculado proporcionalmente ao tempo a decorrer.

## **27 Rescisão E Cancelamento**

### **27.1 O seguro será cancelado automaticamente, quando:**

- a. Não houver o pagamento do respectivo prêmio, nas circunstâncias descritas no item "Pagamento de Prêmio".
- b. Quando a indenização ou a série de indenizações pagas atingirem o Limite Máximo de Indenização para as coberturas especificamente discriminadas e/ou atingir o Limite Máximo de Garantia expressamente estabelecido nesta apólice;
- c. Não obstante o disposto no item anterior haverá, no entanto, devolução de prêmio quando se tratar de seguro por prazo longo (plurianual), caso em que a Seguradora devolverá ao Segurado o prêmio correspondente aos anos seguintes ao aniversário da apólice subsequente à data da ocorrência do sinistro, em base "pro-rata temporis".

### **27.2 O seguro poderá ser rescindido, ainda:**

- a. Por iniciativa do Segurado, obtida a concordância da outra parte, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, retendo a Seguradora o prêmio referente à cobertura decorrida, calculado de acordo

---

com a Tabela de Prazo Curto no item "Pagamento de Prêmio". Para percentuais não previstos na tabela, deverão ser aplicados os percentuais imediatamente inferiores.

- b. Por iniciativa da Seguradora, obtida a concordância da outra parte, esta reterá o valor do prêmio pago proporcional ao tempo de cobertura decorrido, ou seja, calculado na base "pro-rata temporis".

No caso de cancelamento do contrato, os valores devidos a título de devolução de prêmios sujeitam-se à atualização monetária, pela variação do IPCA/IBGE, a partir da data de recebimento da solicitação de cancelamento ou da data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.

## **28 Sub-Rogação De Direitos**

Pelo pagamento da indenização, cujo recibo valerá como instrumento de cessão de direitos, a Seguradora ficará sub-rogada, em todos os direitos e ações do Segurado, contra aqueles que, por ato, fato ou omissão tenham causado os prejuízos indenizados ou para ele tenham concorrido.

Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano for causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos ou afins.

É ineficaz qualquer ato do Segurado que diminua ou extinga, em prejuízo da Seguradora, os direitos a que se refere esta cláusula.

## **29 Foro**

**29.1** Fica eleito o foro do domicílio do Segurado para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato.

**29.2** Na hipótese de inexistência de relação de hipossuficiência entre as partes contratantes, será válida a eleição de foro diverso daquele previsto no item anterior.

## **30 Prescrição**

A prescrição se opera de acordo com a legislação vigente.

## **31 Devolução de Valores**

Os valores devolvidos a título de devolução de prêmio sujeitam-se à correção monetária e/ou juros moratórios, de acordo com as seguintes regras:

- a. Em caso de endossos com restituição de prêmio, inclusive cancelamento do seguro, os valores a serem restituídos ao Segurado estarão sujeitos à correção monetária, de acordo com a variação positiva do IPCA/IBGE, a contar da data de protocolo do pedido de endosso na Seguradora até a data do efetivo pagamento ao Segurado.
- b. Em caso de devolução do prêmio por proposta recusada, os valores a serem devolvidos ao Segurado estarão sujeitos à correção monetária, de acordo com a variação positiva do IPCA/IBGE, a contar da data do aviso de recusa da proposta pela Seguradora até a data do efetivo pagamento ao Segurado.

- 
- c. Em caso de devolução de valores recebidos indevidamente pela Seguradora, os valores a serem devolvidos ao Segurado estarão sujeitos à correção monetária, de acordo com a variação positiva do IPCA/ IBGE, a contar da data de identificação do crédito na Seguradora até a data do efetivo pagamento ao Segurado.

---

## Glossário de Definições Utilizadas para Fins deste Seguro

**Aceitação** - ato de aprovação, pela Seguradora, de proposta a ela submetida para contratação de seguro.

**Agravação de Risco** - aumentar a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pela Seguradora quando da aceitação da proposta do contrato de seguro.

**Apólice** - documento enviado pela Seguradora ao Segurado ou ao seu Corretor de Seguros a cada negócio contratado, contendo a especificação do objeto segurado, coberturas, valores e período de vigência do seguro.

**Apropriação Indébita** - é apoderar-se de coisa alheia, objeto deste contrato de seguro, sem o consentimento do respectivo proprietário.

**Ato Culposos** - ações ou omissões involuntárias que violem direito e causem dano a outrem ainda que exclusivamente moral, decorrentes de negligência, imperícia ou imprudência do responsável, pessoa ou empresa.

**Atos Dolosos** - são os danos materiais diretamente causados aos bens segurados por qualquer pessoa ou grupo de pessoas que tenham agido contra o patrimônio de terceiros com intenção de causar prejuízo.

**Aviso de Sinistro** - é a comunicação da ocorrência de um sinistro que o Segurado deve fazer à Seguradora, assim que tenha o seu conhecimento.

**Beneficiário** - pessoa que recebe a indenização prevista em caso de ocorrência de sinistro coberto.

**Bônus** - desconto progressivo aplicado sobre o prêmio do seguro, de acordo com a experiência de sinistro das Apólices anteriores, desde que não tenha havido interrupção entre as vigências por prazo superior a 60 (sessenta) dias. Caso ocorra qualquer indenização em caso de eventual sinistro coberto, não será concedido nenhum desconto na próxima vigência. O bônus é intransferível e exclusivo do Segurado.

**Coberturas** - conjunto de garantias concedidas pelo contrato de seguro, de conformidade com as Condições contratadas.

**Coberturas Básicas** - são aquelas sem as quais o contrato de seguro não pode ser constituído.

**Coberturas Acessórias** - são as coberturas complementares às coberturas básicas.

**Condições Gerais** - conjunto das cláusulas, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

**Condições Especiais** - conjunto das disposições específicas relativas a cada modalidade e/ou cobertura de um plano de seguro, que eventualmente alteram as Condições Gerais.

**Condições Particulares** - conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e/ou Especiais de um plano de seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes ou, ainda, introduzindo novas disposições e, eventualmente, ampliando ou restringindo a cobertura.

**Corretor** - profissional autorizado pelos órgãos competentes para promover a intermediação de contratos de seguro e sua administração.

**Dano de Causa Externa** - danos aos equipamentos segurados, decorrentes de causas acidentais, às quais o agente causador não faça parte do bem danificado.

**Danos Corporais** - danos físicos a pessoas (lesão, incapacidade ou morte).

**Danos Emergentes** - são todos e quaisquer danos ou despesas não relacionadas diretamente com a ocorrência do sinistro, com a reparação dos danos ou a reposição dos bens segurados.

**Danos Materiais** - são os danos físicos causados a propriedade tangível.

**Danos Morais** - são decorrentes de um dano físico, causado de forma involuntária a terceiro(s), que traz como conseqüência a ofensa à honra, ao afeto, à liberdade, à profissão, ao respeito aos mortos,

---

à psique, à saúde, ao nome, ao crédito, ao bem-estar e à vida, sem necessidade de ocorrência de prejuízo econômico.

**Demonstrativo de Coberturas** - documento enviado pela Seguradora ao Segurado ou ao seu Corretor a cada negócio contratado, contendo a especificação do objeto segurado, coberturas, valores e período de vigência do seguro, equivalente à Apólice de seguro.

**Endosso** - é o documento expedido pela Seguradora, durante a vigência do contrato, pelo qual esta e o Segurado acordam quanto à alteração de dados que modificam as Condições ou o objeto do seguro.

**Estelionato** - é o ato de obter, para si ou para outrem, vantagem patrimonial ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo em erro alguém mediante artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento.

**Estipulante** - é a pessoa física ou jurídica que possui acordo operacional com a Seguradora para concessão de Condições Especiais a funcionários, associados ou cooperados.

**Franquia** - valor até o qual o Segurado responde obrigatoriamente pelos prejuízos de um sinistro coberto. A responsabilidade da Seguradora inicia-se apenas e tão somente no que excede o valor da franquia.

**Furto Qualificado** - para fins deste contrato de seguro, entende-se como furto qualificado aquele que ocorre com a destruição ou rompimento de obstáculo de parte do imóvel segurado, para subtração de bens. Excluem-se deste contrato aqueles praticados com abuso de confiança ou mediante fraude, escalada ou destreza, bem como quando utilizada chave falsa.

**Furto Simples** - é a subtração do bem segurado sem ameaça, violência física ou que não se evidencie vestígios de destruição ou rompimento de obstáculo.

**Indenização** - é o valor pago pela Seguradora a título de ressarcimento do sinistro, limitado ao valor estabelecido em cada cobertura, na data do sinistro, deduzida eventual franquia.

**Inspecção** - termo utilizado para definir ato da Seguradora em realizar trabalho de visita ao local do risco para inspecioná-lo e, mediante relatório detalhado, tomar prévio conhecimento do mesmo para fins de aceitação e taxação ou rejeição.

**Limite Máximo de Indenização** - é o valor contratado pelo Segurado para as coberturas do seguro. Corresponde ao valor máximo de indenização em caso de sinistro, não condicionado, entretanto, como prévio reconhecimento de que este venha a ser liquidado pelo seu valor integral.

**Limite Máximo de Garantia** - é o valor máximo de responsabilidade assumida pela Seguradora pelo presente contrato de seguro, em um único sinistro ou série de sinistros.

**Prejuízo** - perda econômica ou financeira consequente diretamente de riscos cobertos.

**Prêmio** - é o valor pago à Seguradora para o custeio do seguro para o período de cobertura contratado.

**Proponente** - pessoa física ou jurídica que pretende fazer um seguro e que já firmou, para este fim, a proposta.

**Proposta de Seguro** - é o instrumento que formaliza o interesse do proponente ou estipulante em efetuar o seguro.

**Rateio** - é o cálculo da indenização previsto nos seguros a primeiro risco relativo, que prevêem uma participação proporcional do Segurado nos prejuízos.

**Risco** - possibilidade de um acontecimento inesperado e externo, causador de danos materiais ou corporais que independe da vontade das partes. As características que definem o risco são incerto e aleatório, possível, concreto, lícito, fortuito e quantificável.

**Regulação de Sinistro** - é a análise do sinistro avisado à Seguradora, suas causas, natureza, gravidade, valores envolvidos e coberturas contratadas.

---

**Reintegração de Importância Segurada** - solicitação de recomposição do Limite Máximo de Garantia de uma cobertura, na mesma proporção em que foi reduzida em decorrência de sinistro indenizado.

**Risco** - possibilidade de um acontecimento inesperado e externo, causador de danos materiais ou corporais que independe da vontade das partes. As características que definem o risco são incerto e aleatório, possível, concreto, lícito, fortuito e quantificável.

**Roubo** - é a subtração do bem segurado, mediante grave ameaça ou violência à pessoa ou, ainda, a eliminação de resistência da mesma por qualquer meio.

**Salvados** - todos os remanescentes materiais de um sinistro ocorrido que pertencem à Seguradora após a indenização do sinistro, devendo ser preservados pelo Segurado.

**Seguro a Primeiro Risco Absoluto** - É aquele em que a Seguradora responde pelos prejuízos até o montante do Limite Máximo de Indenização (LMI).

**Segurados** - pessoas físicas ou jurídicas que contratam o seguro, em seu benefício ou de terceiros, em relação às quais a Seguradora assume a responsabilidade dos riscos previstos no contrato do seguro.

**Seguradora** - é a empresa autorizada pela SUSEP - Superintendência de Seguros Privados a funcionar no Brasil como tal e que, recebendo o prêmio, assume o risco e garante a indenização em caso de ocorrência de sinistro amparado pelo contrato de seguro.

**Serviços Profissionais** - são aqueles prestados por pessoas com conhecimento ou treinamento técnico especializado, habilitadas por órgão competente, de âmbito nacional, e geralmente denominadas "profissionais liberais"; por exemplo, advogados, arquitetos, auditores, corretores de seguros, contadores, dentistas, diretores e administradores de empresas, enfermeiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, médicos, notários e profissionais de cartórios, veterinários etc.

**Sinistro** - é a ocorrência do risco. O conjunto de danos corporais e materiais resultantes de um mesmo acontecimento é considerado como um único sinistro.

**Sub-rogação** - transferência, para a Seguradora, dos direitos e ações do Segurado contra o causador dos danos, até o limite do valor indenizado.

**Terceiro** - é a pessoa física ou jurídica que, envolvida num sinistro, não represente nenhuma das duas partes do contrato de seguro (Segurado e Seguradora) e que, em virtude de uma relação indireta, pode nele aparecer como reclamante de benefícios ou como responsável pelo dano ocorrido. Não se incluem na definição de terceiro os ascendentes, descendentes, cônjuge ou parentes que dependam economicamente do segurado.

**Valor em Risco** - é o valor a preços correntes de todos os bens existentes no local e na data do sinistro.

**Vigência do Seguro** - período de validade da cobertura da Apólice.

**Vistoria de Sinistro** - termo utilizado para definir ato da Seguradora em realizar trabalho de visita ao local onde se encontram os bens sinistrados, a fim de apurar o montante dos prejuízos sofridos pelo Segurado pela efetivação do evento previsto e coberto no contrato de seguro.

# TOKIO MARINE RESIDENCIAL

Guia de Serviços



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

---

## CARO SEGURADO

Para você que adquiriu o seguro Residencial Premiado, apresentamos o nosso guia de serviços da Assistência 24 horas.

Utilize-o em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Mantenha este guia em local de fácil acesso. Aproveitamos para informar que junto com este material, você também recebeu um imã com o telefone da Assistência 24 Horas, deixe-o em local visível em sua residência, assim quando você precisar, poderá sempre contar com a ajuda nos serviços de Assistência 24 Horas.

Lembre-se:

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 30 TOKIO (0800 30 86546)

O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de Seguros no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

**Guia de Serviços Versão Setembro/2012**

Documento registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos  
de São Paulo sob o nº 3.455.816

A Assistência 24 Horas pode ser acionada, pelo telefone (ligação gratuita), a qualquer hora do dia ou da noite, em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

**Assistência 24 horas Residencial**

**0800 30 TOKIO**

**0800 30 86546**

## **1. Definições**

### **1.1 Segurado**

É a pessoa física ou jurídica titular do seguro Residencial Premiado, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no imóvel segurado.

### **1.2 Imóvel**

É a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do Território Nacional, tal como especificado no cadastro.

### **1.3 Situação 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. Para o serviço de Help Desk, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio à vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

### **1.4 Sinistro**

Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- a. Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento).
- b. Incêndio/Raio/Explosão.
- c. Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia).
- d. Desmoronamento.
- e. Vendaval/Granizo/Fumaça.
- f. Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água).
- g. Impacto de Veículos.
- h. Queda de Aeronaves.

---

## 1.5 Manutenção Geral

É o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento.

Os serviços a serem prestados pela Assistência 24 Horas, no que se referem à manutenção geral, correspondem à prestação de serviço ao Segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

Serviços Oferecidos

- a) Eletricistas (disponível 24 horas)
- b) Encanadores (disponível 24 horas)
- c) Chaveiros. (disponível 24 horas)
- d) Técnico em eletrodomésticos (disponível em horário comercial),
- e) Pedreiros (disponível em horário comercial)
- f) Vidraceiros (disponível em horário comercial)
- g) Marceneiros e serralheiros (disponível em horário comercial)
- h) Pintores (disponível em horário comercial).

## 2. Reclamações

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.

## 3. Serviços de Assistência

### 3.1 Situação: Emergencial e Sinistro

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial (chaveiro, hidráulica, eletricista e desentupimento) e em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

#### 3.1.1 Serviço de Chaveiro

##### **Emergencial**

Ocorrendo perda, quebra da chave dentro da fechadura, roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída do imóvel segurado, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para a realização do serviço - abertura e 01 (uma) confecção de chave restringindo-se às portas ou portões que constituam acesso ao interior do imóvel.

Por acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

---

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

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “Manutenção Geral”.

### **Sinistro**

Ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, deixando-o vulnerável e tornando necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas enviará um chaveiro para efetuar o reparo provisório, se possível, o definitivo.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

## **Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento**

### **3.1.2 Serviço de Hidráulica**

#### **Emergencial**

Ocorrendo 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 e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

**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 caixas de gordura.

Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento

### **Sinistro**

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 Assistência 24 horas 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.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

## **Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento**

---

### 3.1.3 Serviço de Eletricista

#### **Emergencial**

Ocorrendo algum tipo de problema elétrico, relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica.

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

#### **Sinistro**

Se, em decorrência de sinistro (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 assistência 24 horas se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

### **Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento**

#### 3.1.4 Serviço de Desentupimento

Ocorrendo 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 Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado 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.

Limites: R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 01 (uma) intervenção na vigência da Apólice.

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

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

#### 3.1.5 Serviço de Vidraceiro

Ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros de portas ou janelas externas, a Assistência 24 Horas enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

---

### 3.1.6 Limpeza da Residência

Na hipótese de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval envolvendo o imóvel do segurado, houver a necessidade do envio de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o sinistro, a Assistência 24 horas se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Limites: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 02 (duas) intervenções por ano na vigência da Apólice.

### 3.1.7 Guarda da Residência

Se, em decorrência de arrombamento ou roubo/furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão o imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Assistência 24 Horas providenciará a vigilância do mesmo, como medida de contenção emergencial.

Limites: R\$300,00 (trezentos reais) - 2 intervenções por ano;

### 3.1.8 Mudança e Guarda-Móveis

Se, em decorrência de incêndio, e explosão, impacto de veículos, desmoronamento, alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado e vendaval envolvendo o imóvel do segurado, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas para a mudança e a guarda dos móveis em local indicado pelo segurado.

Limites:

- a. R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos. 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.
- b. R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco. 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

### 3.1.9 Restaurante e Lavanderia (Reembolso)

Caso o imóvel segurado torne-se inabitável ou for inviável a utilização da cozinha e da área de serviço em decorrência de incêndio, queda de raio, explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, queda de aeronaves, roubo ou furto qualificado. A Assistência 24 Horas responderá com o reembolso das despesas com restaurante e lavanderia.

Limites: R\$ 100,00 (cem reais) por dia, até o máximo de 04 (quatro) dias. 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

---

### 3.1.10 Hospedagem

Caso o imóvel torne-se inabitável em consequência de incêndio, queda de raio, explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, roubo ou furto qualificado, explosão ou queda de aeronaves a Assistência 24 Horas se encarregará da reserva e pagamento do hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, até o máximo de 04 (quatro) dias e 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

Despesas extras, como telefone, restaurantes, frigobar e similares, são exclusivas do segurado.

### 3.1.11 Regresso Antecipado

Se o segurado estiver viajando dentro do território nacional e for necessário, seu regresso ao imóvel segurado em decorrência de todos os sinistros cobertos ou Quebra de vidros em função de danos ao imóvel, a Assistência 24 Horas, ao seu critério, colocará à disposição um meio de transporte alternativo para o retorno até seu domicílio, desde que sua localização seja superior a 300 km do local do sinistro ou quando o trajeto por via rodoviária for de duração superior a 5 horas.

Limites: Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência 24 horas - 2 (duas) intervenções na vigência da apólice.

### 3.1.12 Recuperação do Veículo

Caso o Segurado utilize os serviços descritos no item anterior e necessite retornar ao local onde se encontra seu veículo, a Assistência 24 Horas suportará os se responsabilizará pelos custos de um meio de transporte alternativo, ao seu critério, para que o mesmo possa recuperá-lo.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência 24 horas - 2 intervenções na vigência da apólice.

### 3.1.13 Serviço de Cobertura Provisória de Telhados

Se, em decorrência de roubo, furto qualificado, incêndio, queda de raio, explosão impacto de veículos, queda de aeronave desmoronamento, vendaval ou granizo, ocorrer destelhamento parcial do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior, a Assistência 24 Horas providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória com lona, plásticos ou material apropriado 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 de serviços.

---

Limites: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

### **3.1.14 Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis**

A Assistência Horas está à disposição do Segurado para transmitir mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo Segurado (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional. Poderá fornecer, também, telefones de autoridades públicas, como bombeiros, polícia e hospitais.

Limites: não existe limite de utilização para ligações no território nacional.

### **3.1.15 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 Assistência 24 horas fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A Assistência 24 horas se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

Obs.: Assistência 24 horas não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Assistência 24 horas e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Ligações no Território Nacional.

### **3.1.16 Manutenção Geral**

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela indicação de profissionais, custo de visita e orçamentos dos serviços prestados ao imóvel. Os custos de mão de obra dos profissionais encarregados pela prestação dos serviços e as despesas com peças, materiais ou produtos para reposição são de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Serviços oferecidos:

- a) Eletricistas (disponível 24 horas)
- b) Encanadores (disponível 24 horas)
- c) Chaveiros. (disponível 24 horas)
- d) Técnico em eletrodomésticos (disponível em horário comercial),
- e) Pedreiros (disponível em horário comercial)
- f) Vidraceiros (disponível em horário comercial)
- g) Marceneiros e serralheiros (disponível em horário comercial)
- h) Pintores (disponível em horário comercial).

### 3.2 Help Desk

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Assistência 24 Horas, que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico - peças quebradas.

#### Definições

- a. Segurado: é a pessoa física titular do seguro Residencial Premiado, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no imóvel segurado.
- b. Hardware: a partir de Processador Pentium IV ou equivalente, Memória de 256MB RAM, Hard Disk de 4 GB.
- c. Acessórios: Placa de Vídeo, Placa de TV, Placa, Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com), Gravador e Leitor de CD e DVD, Teclado com Interface e Mouse.
- d. Aplicativos: Sistema Operacional Windows (a partir da versão XP), Linux e Macintosh.

#### Importante

Para facilitar o atendimento, é recomendado que o Segurado realize o download e instale, através do site da prestadora de Assistência 24 Horas, um aplicativo de suporte.

Para realizar o download, o cliente deverá dar seu aceite ao termo de autorização eletrônico para o acesso remoto a seu equipamento. Esse processo não é obrigatório, mas facilitará o serviço ao Segurado, garantindo maior eficiência e agilidade no atendimento.

Tipo de Atendimento	Limite de Utilizações por vigência
Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Linux e Macintosh.	08
Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HD (hard disk) externos e outros similares.	05
Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.	02
Suporte para instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus services packs.	03
Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador.	03
Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação).	03
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.	08
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio	06

eletrônico (Outlook e Outlook Express).	
Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo segurado. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).	03
Suporte para instalação da rede wireless.	02
Suporte a procedimentos de back-ups.	03

**Horário de Atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h (exceto feriado nacional).

#### Fechamento do serviço

A Central de Atendimento utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto).

O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado.

Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o Segurado será orientado a procurar um técnico, o qual será de responsabilidade do Segurado localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

#### 4 Assistência Especial - Contratação opcional

Além dos serviços descritos no item 3, a Assistência Especial contempla também os serviços descritos abaixo:

##### 4.1 Inspeção Domiciliar

A Assistência Especial enviará um profissional especializado para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção no imóvel segurado, podendo realizar, se tecnicamente possível, os seguintes serviços:

1. Revisão de instalação elétrica: mão de obra para reajuste de contatos (disjuntores), identificação e troca de disjuntores.
2. Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: mão de obra para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores. **Limitado a troca de até 10 unidades no total, independentemente do item.**
3. Verificação de possíveis vazamentos: mão de obra para 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.
4. Olho Mágico: mão de obra para instalação de olho mágico em porta de madeira.
5. Lubrificação de fechaduras e dobradiças: mão de obra para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. **Limitado a 10 unidades**, janelas, portas ou portões;

- 
6. Limpeza de caixa d'água: mão de obra para limpeza de **02 caixas d'água por residência de até 5.000 litros**. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'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 e não estão contemplados neste serviço coletores de água.
  7. Limpeza de calhas: mão de obra para limpeza de calhas, que consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos. Limitado a 10 metros de calhas.
  8. Mudança de móveis: mão de obra para o remanejamento de móveis dentro da própria residência, no mesmo pavimento e desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos.
  9. Serviços Gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
  10. Limpeza de ralos e sifões: mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 01 a 02 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. **Limitado a 04 ralos e/ou sifões**.
  11. Rejuntamento: mão de obra para rejuntamento com rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. **Limitado a 06 (seis) unidades**.
  12. Substituição de telhas: mão de obra para verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. **Substituição de até 15 telhas (de barro comum, exceto as do tipo "Germânicas")**.
  13. Instalação ou Troca de Chuveiro ou Torneira Elétrica: mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas. **Limitada a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados**.

Limite: 01 intervenção por vigência sem limites de serviços.

**Importante:** Na realização da inspeção domiciliar, se o segurado utilizar apenas parte dos serviços disponíveis, o mesmo NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros serviços.

A inspeção domiciliar será disponibilizada por meio de horário previamente agendado através do telefone da assistência: 0800 30 TOKIO (0800 30 86546).

A Assistência 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 segurado.

A Assistência 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 domiciliar.

A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário segurado tiver tomado as seguintes providências:

- 
- a. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme necessidade e orientações da central de atendimento (ex.: buchas, parafusos, telhas etc.);
  - b. Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água; Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
  - c. Informar altura do "pé direito" do imóvel.
  - d. Todo o material será de responsabilidade do usuário segurado. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

Se, após o agendamento e envio do prestador, o segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento, o segurado perde o direito a utilização dos serviços da Inspeção Domiciliar.

#### 4.2 Linha Branca e Linha Marrom

Na hipótese de ocorrência de defeito técnico de eletrodomésticos e/ou eletroeletrônicos a Assistência Especial arcará com o custo de mão de obra e peças para conserto do equipamento.

**Linha Branca:** Fogão a Gás, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

**Linha Marrom:** Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, *Blu-Ray Player*, Aparelho de Som, DVD e *Home-Theater*.

Não será permitida a utilização das duas intervenções para o mesmo tipo de produto.

Serviços limitados à mão de obra e peças até R\$ 300,00 por evento - 02 acionamentos/ano, limite único para o conjunto de serviços de linha branca e linha marrom.

Importante: Para os serviços de Linha Branca e Linha Marrom estão cobertos exclusivamente os equipamentos acima especificados, de uso doméstico da residência segurada, com até 06 (seis) anos de utilização e fora de cobertura da garantia do fabricante.

Também é obrigatório que sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição.

A Assistência não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

**Horário de Agendamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. (exceto feriado nacional).

**Carência:** os serviços da linha branca e marrom serão disponibilizados após 30 dias do início de vigência da apólice.

---

Serviço disponível para o conserto do eletrodoméstico e eletroeletrônico com até 06 anos de fabricação, comprovados através da Nota Fiscal ou número de série do aparelho.

## **5 Assistência VIP - Contratação opcional**

### **5.1 Situação: Emergencial e Sinistro**

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial (chaveiro, hidráulica, eletricista e desentupimento) e em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

#### **5.1.1 Serviço de Chaveiro**

##### **Emergencial**

Ocorrendo perda, quebra da chave dentro da fechadura, roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída do imóvel segurado, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para a realização do serviço - abertura e 01 (uma) confecção de chave restringindo-se às portas ou portões que constituam acesso ao interior do imóvel.

Por acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

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

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item "Manutenção Geral".

##### **Sinistro**

Ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, deixando-o vulnerável e tornando necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas enviará um chaveiro para efetuar o reparo provisório, se possível, o definitivo.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

**Serviços limitados a 4 (quatro) intervenções ao ano independentemente do evento**

#### **5.1.2 Serviço de Hidráulica**

##### **Emergencial**

Ocorrendo 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 e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para

---

conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

**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 caixas de gordura.

Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento

### **Sinistro**

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 Assistência 24 horas 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.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

### **Serviços limitados a 4 (quatro) intervenções ao ano independentemente do evento**

#### **5.1.3 Serviço de Eletricista**

##### **Emergencial**

Ocorrendo algum tipo de problema elétrico, relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica.

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

##### **Sinistro**

Se, em decorrência de sinistro (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 assistência 24 horas se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

### **Serviços limitados a 4 (quatro) intervenções ao ano independentemente do evento**

---

#### 5.1.4 Serviço de Desentupimento

Ocorrendo 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 Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado 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.

Limites: R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

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

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

#### 5.1.5 Serviço de Vidraceiro

Ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros de portas ou janelas externas, a Assistência 24 Horas enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) Intervenções na vigência da Apólice.

#### 5.1.6 Limpeza da Residência

Se, em decorrência de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval envolvendo o imóvel do segurado, houver a necessidade do envio de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o sinistro, a Assistência 24 horas 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.

Limites: R\$ 300,00 (duzentos reais) por evento e 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

#### 5.1.7 Guarda da Residência

Se, em decorrência de arrombamento ou roubo/furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão o imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Assistência 24 Horas providenciará a vigilância do mesmo, como medida de contenção emergencial.

Limites: R\$300,00 (trezentos reais) - 2 intervenções por ano. .

---

### 5.1.8 Mudança e Guarda-Móveis

Se, em decorrência de incêndio, e explosão, impacto de veículos, desmoronamento alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado vendaval envolvendo o imóvel do segurado existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas para a mudança e a guarda dos móveis em local indicado pelo segurado.

Limites:

R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

### 5.1.9 Restaurante e Lavanderia (Reembolso)

Caso o imóvel segurado torne-se inabitável ou for inviável a utilização da cozinha e da área de serviço em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, queda de aeronaves, roubo ou furto qualificado. a Assistência 24 Horas responderá com o reembolso das despesas com restaurante e lavanderia.

Limites: R\$ 100,00 (cem reais) por dia, até o máximo de 04 (quatro) dias, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

### 5.1.10 Hospedagem

Caso o imóvel torne-se inabitável em consequência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, roubo ou furto qualificado, explosão ou queda de aeronaves a Assistência 24 Horas se encarregará da reserva e pagamento do hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, até o máximo de 04 (quatro) dias e 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

Despesas extras, como telefone, restaurantes, frigobar e similares, são exclusivas do Segurado.

### 5.1.11 Regresso Antecipado

Se o Segurado estiver viajando dentro do território nacional e for necessário, seu regresso ao imóvel segurado em decorrência de todos os sinistros cobertos ou a Quebra de vidros em função de danos ao imóvel a Assistência 24 Horas, ao seu critério, colocará à disposição um meio de transporte alternativo para o retorno até seu domicílio, desde que sua localização seja superior a 300 km do local do sinistro ou quando o trajeto por via rodoviária for de duração superior a 5 horas.

Limites: Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência 24 horas - 2 (duas) intervenções na vigência da apólice. .

---

### 5.1.12 Recuperação do Veículo

Caso o Segurado utilize os serviços descritos no item anterior e necessite retornar ao local onde se encontra seu veículo, a Assistência 24 Horas suportará os se responsabilizará pelos custos de um meio de transporte alternativo, ao seu critério, para que o mesmo possa recuperá-lo.

Limites: Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência 24 horas - 2 (duas) intervenções na vigência da apólice.

### 5.1.13 Serviço de Cobertura Provisória de Telhados

Se, em decorrência de roubo, furto qualificado, incêndio, queda de raio, explosão impacto de veículos, queda de aeronave desmoronamento, vendaval ou granizo, ocorrer destelhamento parcial do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior, a Assistência 24 Horas providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória com lona, plásticos, ou material apropriado 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 de serviços.

Limites: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e 02 (duas) Intervenções na vigência da Apólice.

### 5.1.14 Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis

A Assistência Horas está à disposição do Segurado para transmitir mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo Segurado (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional. Poderá fornecer, também, telefones de autoridades públicas, como bombeiros, polícia e hospitais.

Limites: não existe limite de utilização para ligações no território nacional.

### 5.1.15 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 Assistência 24 horas fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A Assistência 24 horas se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade de o usuário acionar o serviço.

Obs.: Assistência 24 horas não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Assistência 24 horas e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limites: Ligações no Território Nacional.

---

## 5.2 Assistência Sustentabilidade

### 5.2.1 Consultoria Sustentável

O segurado tem a sua disposição uma consultoria sustentável. Sempre que necessitar, a Assistência VIP dará por telefone, orientações e dicas para manter a sua residência nas melhores práticas da sustentabilidade, tendo a disposição os seguintes suportes:

#### a) Redução de Gastos com Energia Elétrica

- Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica;
- Informações sobre o consumo de energia de equipamentos elétricos (selo Procel);
- Dicas e Soluções de iluminação mais eficiente;
- Orientação para a utilização da iluminação natural;
- Estimativa da redução de custo.

#### b) Redução de Gastos com Água

- Orientação para a utilização mais eficiente da água;
- Estimativa da Redução de custo.

#### c) Casa Sustentável

- Informações úteis para deixar a sua residência sustentável.

#### d) Reciclagem do lixo residencial

- Orientação para saber o que reciclar e como separar o lixo;
- Dicas para realizar o descarte adequado do lixo;
- Possibilidades de reaproveitamento.

### 5.2.2 Descarte Certo

O segurado pode solicitar à Assistência VIP o serviço de retirada e descarte de móveis e equipamentos eletrônicos que não são mais utilizados.

O serviço de descarte certo abrange os seguintes equipamentos:

- Celular / Smartphone / MP3
- TV de tubo até 21" / LCD até 26"
- Microcomputador sem monitor / outros informática
- TV de tubo acima 21" / LCD acima 26" / Plasma
- Monitor CRT/LCD
- DVD / Vídeo Cassete / Videogame / similares
- Notebook / Netbook
- Som Portátil
- Mini system
- Som rack / Home Theater
- Impressora / fax
- Câmera Fotográfica / Filmadora
- Eletro portáteis

- 
- Eletrodomésticos de médio porte
  - Geladeira e Freezer
  - Eletrodomésticos de grande porte
  - Telefones (com e sem fio)
  - Móveis (Sofás, mesas, cadeiras, poltronas, armários, criados mudos e outros).

Limites: Até 03 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações por ano.

- a) Coletas: horário comercial, de 2ª a 6ª das 8h às 18h.
- b) Atendimento telefônico: horário comercial, de 2ª a 6ª das 8h30 às 17h.
- c) Interações via internet: agendamentos e serviços de sustentabilidade todos os dias, 24 horas por dia.

**Importante:**

- a) Prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento do agendamento pela empresa parceira para realização da coleta;
- b) Entrega de Certificado de Descarte (ISO 14001) aos segurados para cada descarte realizado através de e-mail, evitando impressões em papel, por questões de Sustentabilidade;
- c) As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- d) Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- e) A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador;

**EXCLUSÕES**

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- b) Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- c) Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- d) Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- e) Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;
- f) Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da Rede de prestadores;
- g) Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- h) Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- i) Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado;
- j) Retirada de portáteis, tais como barbeador, rádio, bateadeira, liquidificador, torradeira, aparelho de barbear, telefone fixo e celular, brinquedo entre outros, com um volume menor do que 5 unidades;
- k) Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);

- 
- l) Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro;

### 5.3 *Help Desk* Ilimitado

#### 5.3.1 *Help Desk* a Computadores

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Assistência 24 Horas, que o auxiliará a solucionar o problema por telefone.

#### Definições

- a. Segurado: é a pessoa física titular do seguro Residencial Premiado, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no imóvel segurado.
- b. Hardware: a partir de Processador Pentium IV ou equivalente, Memória de 256MB RAM, Hard Disk de 4 GB.
- c. Acessórios: Placa de Vídeo, Placa de TV, Placa, Placa de Rede *Off-Board* (Realtek, 3com), Gravador e Leitor de CD e DVD, Teclado com Interface e Mouse.
- d. Aplicativos: Sistema Operacional Windows (a partir da versão XP), Linux e Macintosh.

#### Importante

Para facilitar o atendimento, é recomendado que o Segurado realize o download e instale, através do site da prestadora de Assistência VIP, um aplicativo de suporte.

Para realizar o download, o cliente deverá dar seu aceite ao termo de autorização eletrônico para o acesso remoto a seu equipamento. Esse processo não é obrigatório, mas facilitará o serviço ao Segurado, garantindo maior eficiência e agilidade no atendimento.

<b>Tipo de Atendimento</b>
Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Linux e Macintosh.
Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HD (hard disk) externos e outros similares.
Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.
Suporte para instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus <i>services packs</i> .
Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador.

Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação).
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook e Outlook Express).
Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo segurado. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).
Suporte para instalação da rede wireless.
Suporte a procedimentos de back-ups.

**Horário de Atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h (exceto feriado nacional).

Sem limite de utilização

#### **Fechamento do serviço**

A Central de Atendimento utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto).

O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado.

Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o Segurado será orientado a procurar um técnico, o qual será de responsabilidade do Segurado localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

#### **5.3.2 Help Desk GPS**

- a. Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- b. Orientação para configurações pessoais do produto;
- c. Suporte e configuração de Rota - Origem e destino;
- d. Configurações gerais do Viva-voz;
- e. Instruções para a atualização de softwares de mapas.

**Horário de Atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h (exceto feriado nacional).

Sem limite de utilização

#### **5.3.3 Help Desk Smartphone e demais Aparelhos Celulares**

- a. Configuração de *smartphones* (iPhone, Blackberry, etc);
- b. Instruções gerais de manuseio e utilização;

---

c. Sincronização de *smartphone* e computador: contatos, calendários, *bookmarks* e arquivos.

**Horário de Atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h (exceto feriado nacional).

Sem limite de utilização

#### 5.4 Inspeção Domiciliar VIP

A Assistência VIP enviará um profissional especializado para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção no imóvel segurado, podendo realizar, se tecnicamente possível, os seguintes serviços:

1. Revisão de instalação elétrica: mão de obra para reajuste de contatos (disjuntores), identificação e troca de disjuntores.
2. Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: mão de obra para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores. **Limitado a troca de até 10 unidades no total, independentemente do item.**
3. Verificação de possíveis vazamentos: mão de obra para 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.
4. Olho Mágico: mão de obra para instalação de olho mágico em porta de madeira.
5. Lubrificação de fechaduras e dobradiças: mão de obra para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. **Limitado a 10 unidades**, janelas, portas ou portões.
6. Limpeza de caixa d'água: mão de obra para limpeza de **03 caixas d'água por residência de até 5.000 litros**. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'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 e não estão contemplados neste serviço coletores de água.
7. Limpeza de calhas: mão de obra para limpeza de calhas, que consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos. **Limitado a 10 metros de calhas.**
8. Mudança de móveis: mão de obra para o remanejamento de móveis dentro da própria residência, no mesmo pavimento e desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos.
9. Serviços Gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
10. Limpeza de ralos e sifões: mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 01 a 02 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. **Limitado a 04 ralos e/ou sifões.**
11. Rejuntamento: mão de obra para rejuntamento com rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. **Limitado a 06 (seis) unidades.**
12. Substituição de telhas: mão de obra para verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. **Substituição de até 15 telhas (de barro comum, exceto as do tipo "Germânicas").**
13. Instalação ou Troca de Chuveiro ou Torneira Elétrica: mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas. **Limitada a 01 (uma)**

---

**unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.**

14. Limpeza de Ar-Condicionado: limpeza de filtros, sem remoção do aparelho. Exclusão: desmontagem, reparo do equipamento e limpeza para equipamentos com garantia de fábrica. **Limite de 01 aparelho** (aparelhos compactos e Mini Split).
15. Instalação de Telas: Fornecimento de mão de obra para instalação da tela de segurança. Os custos de material para instalação serão de responsabilidade exclusiva do segurado. **Até 25m<sup>2</sup> - Exclusivo Para Apartamentos**
16. Instalação de suporte para TV de até 50 polegadas - instalação de suporte desde que o local esteja apropriado e não ofereça risco ao aparelho (TV) que será colocado. - **Limite: 01 unidade**
17. Caçamba - fornecimento de 1 (uma) caçamba para entulho pertinente a reforma, até 3 ou 5 dias (conforme legislação).

Limite: 01 intervenção por vigência sem limites de serviços.

#### **Importante:**

Na realização da inspeção domiciliar, se o segurado utilizar apenas parte dos serviços disponíveis, o mesmo **NÃO TERÁ** direito a outra inspeção domiciliar para os outros serviços.

A inspeção domiciliar será disponibilizada por meio de horário previamente agendado através do telefone da assistência: 0800 30 TOKIO (0800 30 86546).

A Assistência 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 segurado.

A Assistência 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 domiciliar.

A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário segurado tiver tomado as seguintes providências:

- a. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme necessidade e orientações da central de atendimento (ex.: buchas, parafusos, telhas etc.);
- b. Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água, Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento.
- c. Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- d. Todo o material será de responsabilidade do usuário segurado. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

---

Se, após o agendamento e envio do prestador, o segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento, o segurado perde o direito a utilização dos serviços da Inspeção Domiciliar.

## 5.5 Linha Branca e Linha Marrom

Na hipótese de ocorrência de defeito técnico de eletrodomésticos e/ou eletroeletrônicos a Assistência VIP arcará com o custo de mão de obra e peças para conserto do equipamento.

**Linha Branca:** Fogão a Gás, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

**Linha Marrom:** Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, *Blu-Ray Player*, Aparelho de Som, DVD e *Home-Theater*.

Não será permitida a utilização das duas intervenções para o mesmo tipo de produto.

Serviços limitados à mão de obra e peças até R\$ 300,00 por evento - 02 acionamentos/ano, limite único para o conjunto de serviços de linha branca e linha marrom.

Para os serviços de Linha Branca e Linha Marrom estão cobertos exclusivamente os equipamentos acima especificados, de uso doméstico da residência segurada, com até 10(dez) anos de utilização e fora de cobertura da garantia do fabricante.

**IMPORTANTE:** Excepcionalmente para os casos de equipamentos acima de 06 anos ou dificuldade na localização de peças para o conserto (fora de linha ou peças em falta), será oferecido o reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

Também é obrigatório que sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição.

A Assistência não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

**Horário de Agendamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. (exceto feriado nacional).

**Carência:** os serviços da linha branca e marrom serão disponibilizados após 30 dias do início de vigência da apólice.

Serviço disponível para o conserto do eletrodoméstico e eletroeletrônico com até 10 anos de fabricação, comprovados através da Nota Fiscal ou número de série do aparelho.

## 6 RESPONSABILIDADES

- 
- 6.1 As despesas com peças (exceto no caso do conserto da linha branca e marrom) materiais ou produtos para reposição, em todos os serviços prestados pela Assistência, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.
  - 6.2 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.
  - 6.3 Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.
  - 6.4 Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região onde ocorreu o sinistro, o Segurado deverá contatar a Assistência 24 Horas, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.
  - 6.5 A Assistência 24 Horas 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.

## **7 SERVIÇOS E EVENTOS NÃO COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA**

- 7.1 Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência do contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel.
- 7.2 Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou por terceiros, sem prévio contato com a Assistência 24 Horas.
- 7.3 Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos.
- 7.4 Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos.
- 7.5 Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- 7.6 Despesas com peças de reposição ou para reparos, salvo disposição em contrário especificada no clausulado do serviço.
- 7.7 Eventos e consequências causadas por dolo do Segurado.
- 7.8 Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão, decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.
- 7.9 Sinistros, Evento Emergencial e/ou Manutenção Geral e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza.
- 7.10 Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Assistência 24 Horas, e superiores aos limites fixados nas Condições Particulares.
- 7.11 Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- 7.12 Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 7.13 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;
- 7.14 Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- 7.15 Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- 7.16 Equipamentos de detecção eletrônica;
- 7.17 Caixas de gordura com capacidade superior a 60L (padrão residencial);

- 
- 7.18 Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
  - 7.19 Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
  - 7.20 Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
  - 7.21 Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
  - 7.22 Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
  - 7.23 Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.

## **8 Serviços e Eventos não Cobertos no serviço de Help Desk e Help Desk Ilimitado**

- 8.1 Equipamentos com idade superior a 6 (seis) anos de fabricação
- 8.2 Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante.
- 8.3 Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças.
- 8.4 Softwares não licenciados.
- 8.5 Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados,
- 8.6 Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica.
- 8.7 Servidores, no-breaks.
- 8.8 Softwares de Jogos.

## **9 Equipamentos não Cobertos na Assistência Especial e VIP**

- 9.1 Produtos Importados
- 9.2 Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- 9.3 Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- 9.4 Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, *dispenser*, corredeiras, tampas, etc.,

## **10 Defeitos não Cobertos na Assistência Especial e VIP**

- 10.1 Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência epidêmica que seja objeto de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- 10.2 Defeitos decorrentes de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Assistência;
- 10.3 Defeitos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- 10.4 Defeito causado por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- 10.5 Defeito causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- 10.6 Defeito causado por transporte impróprio ou inadequado;
- 10.7 Defeito causado por qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- 10.8 Causado por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;

---

**10.9** Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante.

#### **11 Custos não Cobertos na Assistência Especial e VIP**

**11.1** Quaisquer custos de peças para reposição, salvo disposição em contrário especificada no clausulado do serviço;

**11.2** Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito ou decorrer de causas ou defeitos não previstos pelo Seguro Residência;

**11.3** Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;

**11.4** Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;

**11.5** Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo Seguro Residência; custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário segurado e/ou de terceiros decorrente de um Defeito no Produto.

# TOKIO MARINE RESIDENCIAL

Regras do Sorteio



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

## REGULAMENTO DA PROMOÇÃO COMERCIAL

### REGULAMENTO DO TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO

#### 1. SUBSCRIÇÃO DO TÍTULO:

A Tokio Marine Seguradora subscreverá um título de Capitalização Processo SUSEP Nº 15414.200178/2009-19 junto à APLUB Capitalização S.A., CNPJ 88.076.302/0001-94 observadas as seguintes condições:

- 1.1. Na qualidade de titular dos Títulos de Capitalização, a Tokio Marine se compromete a CEDER e TRANSFERIR ao participante o direito relativo à participação no sorteio e respectivo valor de premiação, caso contemplado.
- 1.2. A Tóquio Marine permanece como exclusiva titular dos demais direitos, ações e obrigações sobre os Títulos de Capitalização objetos da presente cessão.
- 1.3. Quando um de seus segurados for sorteado a Tokio Marine Seguradora poderá tornar público o fato, divulgando o nome do ganhador no sorteio.

#### 2. DIREITO AO SORTEIO:

- 2.1. O cliente que optar pelo Seguro Tokio Marine Residencial Premiado concorrerá, durante o período indicado acima, a 12 prêmios no valor de R\$ 10.000,00, exceto nos casos previstos no item 2.3.
- 2.2. Após o pagamento da 1ª parcela do Seguro Tokio Marine Residencial Premiado, o segurado receberá 04 números para concorrer aos prêmios.
- 2.3. Em caso de inadimplência nas parcelas ou cancelamento da apólice de Seguro Tokio Marine Residencial Premiado o segurado perde automaticamente o direito à cessão do sorteio.

#### 3. CARACTERÍSTICAS:

- 3.1. Para cada segurado serão atribuídos, aleatoriamente, 04 (quatro) números de 6 (seis) dígitos compreendidos entre 000.000 a 999.999 que serão utilizados para concorrer aos prêmios.
- 3.2. Os títulos concorrerão mensalmente a R\$ 10.000,00 líquidos de IR (conforme previsto em lei), sorteados com base na Extração da Loteria Federal do último sábado de cada mês, durante o período de 12 meses indicado acima.
- 3.3. Para fins de premiação, será contemplado o título que possuir um dos quatro números de sorteio coincidente com o algarismo da dezena simples do primeiro prêmio da extração da Loteria Federal seguido dos algarismos das unidades simples do primeiro ao quinto prêmios, lidos verticalmente nesta ordem, conforme seguinte demonstração:

Caso os números da Extração da Loteria Federal do Brasil fossem:

- 1º prêmio 54.789
- 2º prêmio 00.345
- 3º prêmio 12.321
- 4º prêmio 33.446
- 5º prêmio 55.132

O número contemplado seria 895.162.

3.4. Caso não ocorra extração da Loteria Federal do Brasil em uma das datas previstas, será considerado o número apurado com base na próxima extração da Loteria Federal que venha a ser realizada, mantendo o mesmo critério de apuração do item 3.3.

3.5. Cessando os sorteios da Loteria Federal do Brasil, a APLUB Capitalização os promoverá em suas dependências em até 30 dias da data original, após ampla divulgação, com a presença de um auditor independente e com acesso garantido aos Subscritores e Titulares deste Plano.

3.6. Sobre o valor do prêmio bruto de sorteio, incidirá Imposto de Renda conforme previsto em lei.

Processo SUSEP Tokio Marine Residencial Nº 15414.100910/2004-39

**Regulamento do Sorteio - Versão Fevereiro/2012**

Documento registrado no 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de  
São Paulo sob o nº 1.975.000

Versão: Fevereiro/2012

Válida para seguros emitidos a partir de 16/02/2012.

# Telefones Úteis

---

Central de Atendimento para avisos e informações de sinistro,  
agendamento de vistorias e comercialização de produtos ligue:

0300 33 TOKIO  
0300 33 86546

---

Para efetuar reclamações, sugestões e elogios, solicitar informações e cancelamentos de seguros ou cobranças indevidas por serviços e produtos contratados por telefone ligue:

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente  
0800 703 9000

SAC – Deficientes Auditivos e de fala  
0800 770 1523

---

Assistência 24h\*

Território Nacional  
0800 30 TOKIO  
0800 30 86546

---

Disque Fraude  
0800 707 6060

Ouvidoria  
Caixa Postal 12.829  
Cep 04010-970 – São Paulo – SP  
ouvidoria@tokiomarine.com.br

(\*) Consulte os serviços disponíveis na sua apólice.

**Confira os horários de atendimento que constam no Guia de Serviços deste Manual.**  
Para mais informações, consulte o nosso site [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br).