

**TOKIO MARINE  
ALUGUEL**

Resolve a Vida de Todo Mundo



# TOKIO MARINE ALUGUEL

**CONDIÇÕES GERAIS**  
Versão 07 de Julho/2024

Olá,

Seja bem-vindo (a)!

Agradecemos a sua confiança em escolher a **Tokio Marine**.

Apresentamos de forma simples as **Condições Gerais** do seu seguro **Fiança Locatícia**, que estabelecem as normas de funcionamento das coberturas contratadas.

Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas somente as condições correspondentes às coberturas aqui previstas, discriminadas e contratadas pelo Segurado especificadas na Apólice/demonstrativo de coberturas, desprezando-se quaisquer outras.

Salientamos que, para os casos não previstos nestas Condições Gerais, serão aplicadas as leis e normas 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.

### OUVIDORIA

#### A Voz do Cliente na Empresa

A Tokio Marine possui na Ouvidoria uma equipe especializada para avaliar com total imparcialidade a sua demanda e possui um prazo de resposta de até 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento da sua manifestação, atuando em conformidade com a regulamentação da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

Você e seu corretor podem acionar a Ouvidoria sempre que discordarem de algum posicionamento fornecido pelos canais habituais da Cia. Entretanto, orientamos que previamente ao acionamento da Ouvidoria o cliente acione o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), por meio do formulário eletrônico Resolva Aqui ou nos telefones abaixo.

Fale com a Ouvidoria nos seguintes canais: <http://www.tokiomarine.com.br> através do **formulário de Ouvidoria** ou; Através do **0800 449 0000**, de **2ª a 6ª das 8h às 18h**; Deficientes Auditivos e de Fala **0800 770 1523**.

A **Ouvidoria** da Tokio Marine também está disponível na plataforma Consumidor.Gov ([www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)). O atendimento por meio deste canal e prazos seguirão conforme os termos de uso do mesmo

#### Canais de Atendimento Tokio Marine:

**Resolva Aqui**- disponível em <http://www.tokiomarine.com.br/atendimento>, para registrar sua reclamação.

**SAC:** 0800 703 9000

**Central de Atendimento:** 0800 31 TOKIO (86546)

**Assistência 24 horas:** 0800 31 TOKIO (86546)

**Deficientes Auditivos e de Fala:** 0800 770 1523

**Disque Fraude:** 0800 707 6060

Cordialmente,

**OUVIDORIA**

**Tokio Marine Seguradora**

### 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 colaborador no combate às fraudes, em que as ligações não são rastreadas, garantindo o anonimato aos denunciante.

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

OUVIDORIA .....	3
1 – OBJETIVO DO SEGURO .....	6
2 – FORMA DE CONTRATAÇÃO .....	6
3 – PARTES CONTRATANTES .....	6
4 – ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	6
5 – COBERTURAS DO SEGURO .....	7
6 – PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS E RISCOS EXCLUÍDOS.....	7
7 – COBERTURAS ADICIONAIS.....	9
8 – LIMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDADE .....	21
9 – PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO .....	22
10 – ACEITAÇÃO DO SEGURO .....	22
11 – VIGÊNCIA .....	23
12 – RENOVAÇÃO DO SEGURO .....	23
13 – OBRIGAÇÕES GERAIS.....	23
14 – PAGAMENTO DE PRÊMIO.....	24
15 – DA EXPECTATIVA DE SINISTRO .....	28
16 – DOS SINISTROS.....	28
17 – DO PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO.....	29
18 – DOS ADIANTAMENTOS.....	30
19 – DOS ADIANTAMENTOS E INDENIZAÇÕES ÀS COBERTURAS ADICIONAIS .....	31
20 – PERDA DE DIREITOS.....	35
21 – DO CANCELAMENTO .....	36
22 – DA RESCISÃO POR FALTA DE PAGAMENTO .....	37
23 – ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA.....	37
24 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES .....	38
25 – SUB-ROGAÇÃO .....	38
26 – FORO .....	38
28 – ENCARGOS DE TRADUÇÃO .....	38
DEFINIÇÕES.....	38

### PRELIMINAR

A aceitação deste seguro estará sujeita à análise do risco. O registro deste Plano de Seguro na SUSEP é automático e não implica, por parte da Autarquia, aprovação ou recomendação à sua comercialização. Pode o Segurado consultar a situação cadastral do seu corretor de seguros ou da sociedade seguradora 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.

O plano de seguro também pode ser consultado no site da SUSEP: <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/planos-e-produtos/consulta-publica-de-produtos-1>.

### 1 – OBJETIVO DO SEGURO

Este seguro garante ao Segurado/Locador o ressarcimento pelos prejuízos que venha sofrer, em decorrência do inadimplemento pelo Garantido/Locatário do contrato de locação, objeto deste seguro, respeitadas as condições, coberturas e limites definidos neste contrato:

**I – O seguro fiança locatícia é destinado à garantia dos prejuízos sofridos pelo Segurado/Locador em função de inadimplência do Garantido/Locatário;**

**II – O seguro fiança locatícia não isenta o Garantido/Locatário de nenhuma obrigação prevista no contrato de locação;**

**III – O prêmio é a contrapartida paga à seguradora para que esta assuma os riscos de inadimplência do garantido, o qual não será retornado ao Garantido/Locatário ao final da vigência da apólice;**

**IV – A falta de pagamento dos prêmios poderá acarretar o ajuste do prazo de vigência da apólice, a suspensão da cobertura ou até o cancelamento da apólice. O Segurado/Locador visando manter a cobertura original da apólice poderá realizar o pagamento dos prêmios inadimplidos; e**

**V – O Segurado/Locador ou o Garantido/Locatário poderão solicitar, a qualquer tempo, que a seguradora ou o corretor de seguros, se houver, informe o percentual e o valor da comissão de corretagem aplicada à apólice.**

### 2 – FORMA DE CONTRATAÇÃO

A cobertura básica e as adicionais são contratadas a primeiro risco absoluto.

### 3 – PARTES CONTRATANTES

**Segurado:** É a pessoa física ou jurídica, que configura o locador do imóvel urbano, conforme definido no contrato de locação, em favor de quem é concedida a cobertura prevista nestas Condições Gerais.

**Garantido:** É a pessoa física ou jurídica, que configura o locatário do imóvel urbano, conforme definido no contrato de locação objeto deste seguro.

**Seguradora:** É a sociedade devidamente autorizada pela Susep a funcionar no Brasil no ramo de Fiança Locatícia.

### 4 – ÂMBITO GEOGRÁFICO

Este seguro abrangerá a garantia para contrato de locação de imóvel urbano situado em todo território nacional.

### 5 – COBERTURAS DO SEGURO

#### 5.1 - Cobertura básica - Inadimplência de Aluguéis

É obrigatória a contratação desta cobertura, a qual garantirá ao Segurado, o ressarcimento pelos prejuízos que venha sofrer em decorrência do inadimplemento do Garantido, em razão do não pagamento de aluguéis, bem como multas moratórias, desde que pactuadas em contrato, limitada ao percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor do aluguel mensal, reconhecido judicialmente através da caracterização do sinistro por decretação do despejo e/ou do abandono do imóvel.

Caso ocorra quaisquer alterações nos valores do aluguel, a indenização apenas ocorrerá se as alterações forem comunicadas anteriormente a eventual expectativa de sinistro e pagas as diferenças de prêmio correspondentes, conforme disposição legal pertinente, com a expressa anuência da Seguradora, salvo os reajustes previstos no contrato de locação.

Quando, por força de lei ou decreto, forem postergados os vencimentos ou modificados a forma e o prazo convencionados originalmente para o pagamento de aluguéis, fica desde já acordado, para efeito deste seguro, que os prazos de vencimento passarão a ser aqueles que tais leis ou decretos venham a estabelecer.

### 6 – PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS E RISCOS EXCLUÍDOS

**Este seguro não garante, em qualquer situação, os prejuízos resultantes de:**

**a) aluguéis, encargos e demais coberturas contratadas pelo Segurado impugnados pelo Garantido com o devido amparo legal e/ou contratual.**

**b) locações:**

**b.1) de vagas autônomas ou de espaços para estacionamento de veículos;**

**b.2) de espaços destinados à publicidade;**

**b.3) em apart hotéis, hotéis-residenciais ou equiparados, assim considerados aqueles que prestam serviços regulares a seus usuários e como tais sejam autorizados a funcionar;**

**b.4) por temporada;**

**c) arrendamento mercantil, em qualquer de suas modalidades;**

**d) inexigibilidade dos aluguéis consequentes de leis ou decretos que impeçam o uso das ações próprias à sua cobrança, reduza ou exclua as garantias, mesmo em caso de desapropriação;**

**e) locação realizada com a inobservância de quaisquer princípios estabelecidos por lei, decretos, regulamentos, portarias ou normas emanadas das autoridades competentes;**

**f) retenção do imóvel pelo Garantido a qualquer título;**

**g) taxas e quaisquer despesas de intermediação ou administração imobiliária, salvo quando incorporada ao valor do aluguel declarado na apólice, devidamente comprovadas por contrato;**

**h) locação efetuada a sócio ou acionista do Representante de Seguros ou do Segurado ou a pessoa em grau de parentesco afim, consanguíneo ou civil com esses até o terceiro grau;**

**i) sublocações de qualquer natureza com consentimento do Segurado salvo quando previamente aprovada expressamente pela Seguradora, por ocasião da aprovação cadastral;**

**j) cessão ou empréstimo do imóvel locado, total ou parcial, decorrentes de qualquer causa, ainda que verificadas após a contratação deste seguro; e ainda que tenha havido o consentimento expresso do Segurado;**

k) quaisquer deteriorações decorrentes do uso normal do imóvel, danos causados pela ação paulatina de temperatura, umidade, infiltração e vibração, bem como poluição e contaminação decorrente de qualquer causa, inclusive a áreas internas que estejam expostas a este risco, danos causados por terceiros ou desvalorização por qualquer causa ou natureza;

l) incapacidade de pagamento consequente de fatos da natureza ou atos do poder público;

m) atos de autoridade pública, atos de hostilidade ou guerra, operações bélicas, revolução, rebelião, insurreição, confisco, tumultos, motins, greves e outros atos relacionados ou decorrentes destes eventos;

n) radiações, contaminação por radioatividade de qualquer combustível nuclear; resíduos nucleares ou materiais de armas nucleares;

o) desmoronamento, inundação, tremor de terra e erupção vulcânica;

p) despesas com a recomposição de qualquer trabalho artístico ou com decoração, pinturas ou gravações, sejam em vidros, portas, paredes ou muros;

q) lucros cessantes e outros prejuízos indiretos, ainda que resultante de um dos riscos cobertos; contratados por pessoa jurídica;

r) indenização a terceiros por perdas ou danos em consequência direta ou indireta de um dos eventos cobertos por este seguro;

s) danos localizados nas redes hidráulicas ou elétricas cuja manutenção seja de responsabilidade das concessionárias de serviços públicos ou, no caso de condomínios, do administrador legal;

t) danos nas redes hidráulicas e elétricas ou telhados cuja construção encontra-se em desconformidade com as especificações e normas técnicas regulamentares da construção civil, estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

u) operações de busca, e recuperação de objetos e bens após a ocorrência de sinistros,

v) danos causados por atos ilícitos, dolosos ou por culpa grave, equiparáveis ao dolo, praticado pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante, de um ou de outro e ainda causados pelos sócios controladores, seus dirigentes e administradores legais, beneficiários e seus respectivos representantes.

w) danos morais.

x) aluguéis e encargos posteriores à morte do Garantido sem que haja pessoas definidas em Lei como sucessores da locação.

y) quaisquer alterações no contrato de locação, efetuadas sem a expressa anuência da Seguradora e que possam ocasionar o aumento de prejuízo.

z) aluguel percentual, incidente sobre a receita mensal da loja, em caso de locação em shopping center.

aa) Riscos cibernéticos e perdas financeiras, materiais ou corporais decorrentes de atividades maliciosas cibernéticas internas ou externas.

Salvo quando contratadas as respectivas coberturas adicionais, não estarão cobertos também os prejuízos decorrentes de:

1. Encargos legais;

2. Danos ao imóvel provocados pelo Garantido;
3. Danos aos móveis provocados pelo Garantido;
4. Multas rescisórias;
5. Pintura interna e externa do imóvel;
6. 13º aluguel (cobertura exclusiva para shopping center);
7. Fundo promocional (cobertura exclusiva para shopping center).

### 7 – COBERTURAS ADICIONAIS

Desde que tenha contratado a cobertura básica, o segurado poderá contratar, em conjunto ou isoladamente as coberturas adicionais para encargos de IPTU, Água, Luz, Gás Canalizado, Despesas Condominiais Ordinárias, Danos ao Imóvel, Multa por rescisão contratual antecipada, Pintura interna, Pintura externa, 13º aluguel e Fundo promocional, mediante pagamento de prêmio adicional.

#### 7.1 – Cobertura adicional de encargos da locação – IPTU

Garante ao Segurado o ressarcimento em razão do não pagamento por parte do Garantido dos encargos legais aqui definido como IPTU (Imposto de Propriedade Territorial Urbana) e garante também ao Segurado o ressarcimento em razão do não pagamento por parte do Garantido da Taxa do Lixo, apenas quando a referida taxa for cobrada junto com o IPTU (Imposto de Propriedade Territorial Urbana).

**Importante:** para as regiões que contemplam taxa do lixo, o valor mensal deverá ser somado ao valor do IPTU para composição da verba.

#### Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos

Esta cobertura não garante, em qualquer situação, os prejuízos resultantes de:

- a) encargos que não sejam, legais ou contratualmente, exigíveis do garantido;
- b) inexistência de encargos mensais consequentes de leis ou decretos que impeçam o uso das ações próprias a sua cobrança, reduzam ou excluam as garantias, mesmo em caso de desapropriação;
- c) juros e demais encargos por inadimplemento ou impontualidade;
- d) multa moratória ocasionada pelo segurado, bem como o retardamento na entrega de documentos que possam influenciar na aplicação de multa, agravando o montante a ser indenizado.

#### 7.2 – Cobertura adicional de encargos da locação – Condomínio

Garante ao Segurado o ressarcimento em razão do não pagamento por parte do Garantido dos encargos legais aqui definido como Despesas Condominiais Ordinárias.

#### Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos

Esta cobertura não garante, em qualquer situação, os prejuízos resultantes de:

- a) Encargos que não sejam, legais ou contratualmente, exigíveis do Garantido;
- b) Inexistência de encargos mensais consequentes de leis ou decretos que impeçam o uso das ações próprias a sua cobrança, reduzam ou excluam as garantias, mesmo em caso de desapropriação;
- c) As despesas extraordinárias de condomínio, como tais definidas em lei, nas locações convencionais, ou seja, residenciais e não residenciais, que não estejam compreendidas em relações entre lojistas e empreendedores de galerias comerciais e *street malls*;
- d) Juros e demais encargos por inadimplemento ou impontualidade.
- e) Multa moratória ocasionada pelo Segurado, bem como o retardamento na entrega de documentos que possam influenciar na aplicação de multa, agravando o montante a ser indenizado.

### 7.3 - Cobertura adicional de Água, Luz e Gás Canalizado

Garante ao Segurado o ressarcimento em razão do não pagamento por parte do Garantido dos encargos da locação aqui definidos como Água, Luz e Gás Canalizado.

#### Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos

Esta cobertura não garante, em qualquer situação, os prejuízos resultantes de:

- a) Encargos que não sejam, legais ou contratualmente, exigíveis do Garantido;
- b) Encargos legais que não estejam em nome do Segurado;
- c) Inexigibilidade de encargos mensais consequentes de leis ou decretos que impeçam o uso das ações próprias a sua cobrança, reduzam ou excluam as garantias, mesmo em caso de desapropriação;
- d) Juros e demais encargos por inadimplemento ou impontualidade.
- e) Multa moratória ocasionada pelo Segurado, bem como o retardamento na entrega de documentos que possam influenciar na aplicação de multa, agravando o montante a ser indenizado.

### 7.4 - Cobertura adicional de Danos ao Imóvel

Garante/ Locatário ao Segurado/ Locador o ressarcimento pelos danos provocados pelo Garantido ao imóvel, desde que tais danos tenham sido reconhecidos e o seu valor fixado por perito designado pela Seguradora ou por sentença transitada em julgado.

Caso opte por esta cobertura, deverá o Segurado/ Locador:

- a) Antes de conceder ao garantido a posse do imóvel locado, preencher o laudo de vistoria inicial, fotografando e descrevendo suas condições de forma detalhada por item, bem como os danos porventura existentes; e
- b) O original deste Relatório, devidamente assinado pelo Garantido/ Locatário e pelo Segurado/ Locador, deverá ser encaminhado à Seguradora em caso de eventual sinistro, sob pena de perda do direito a qualquer indenização face à indisponibilidade deste.

#### Bens Cobertos

São considerados bens cobertos, para efeito desta cobertura adicional, os bens fixados à estrutura do imóvel, com natureza definitiva, e/ou que façam parte integrante de suas construções.

#### Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos

Esta cobertura adicional não garantirá:

- a) Danos decorrentes de uso normal do imóvel;
- b) Danos decorrentes das modificações introduzidas ao imóvel, nas locações não residenciais, quando necessárias a adequação da atividade desenvolvida naquele, ainda que não previstas no contrato de locação, salvo aquelas que comprometam à sua estrutura;
- c) Danos ocorridos a tubulações hidráulicas e fiações por uso ou desgaste;
- d) Danos causados pela ação paulatina de temperatura, umidade, infiltração e vibração, bem como poluição e contaminação decorrente de qualquer causa;
- e) Danos decorrentes de fatos da natureza ou de caso fortuito ou força maior;
- f) Danos decorrentes da ação de insetos e animais daninhos;
- g) Danos à pintura do imóvel e/ou a papéis de parede, qualquer que seja a causa;
- h) Desmoraonamento total ou parcial do imóvel, decorrente de qualquer causa, exceto se provocado pelo garantido;
- i) Desvalorização do imóvel por qualquer causa ou natureza;
- j) Danos decorrentes de incêndio e/ou explosão de qualquer causa ou natureza, exceto se provocado pelo garantido;
- k) Danos físicos ou materiais constatados, referente ao estado de uso e conservação do imóvel antes da posse pelo garantido;
- l) Jardins, árvores ou qualquer tipo de plantação;
- m) Danos causados por terceiros;

- n) Danos decorrentes de qualquer causa à piscina e/ou suas instalações, bem como gastos com sua conservação e limpeza;
- o) Desaparecimento, subtração, furto e/ou apropriação indébita decorrente de qualquer causa, especialmente aos bens acessórios anexos à estrutura do imóvel.
- p) Danos causados ao mobiliário de qualquer tipo, louças, roupas, cristais, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, antenas, carpetes, cortinas, forros falsos, persianas, toldos, documentos, valores e outros bens tangíveis guarnecidos no local, como também, demais elementos decorativos ou funcionais que não pertençam a construção original do imóvel.

### 7.5 - Cobertura adicional de Pintura Interna do Imóvel

Esta cobertura adicional garantirá ao Segurado/ Locador o ressarcimento pelos danos causados pelo Garantido/ Locatário à pintura interna do imóvel desde que, reconhecidos e avaliados por perito designado pela Seguradora ou por sentença judicial transitada em julgado.

#### Obrigações do Segurado

Para aceitação desta cobertura, o imóvel objeto da locação deverá ser entregue ao Garantido com pintura nova, devendo constar no contrato de locação a previsão expressa de restituição do imóvel com pintura nova, sob pena de perda de cobertura em caso de ocorrência de sinistro.

### 7.6 - Cobertura adicional de Pintura Externa do Imóvel

A pintura externa é válida somente para imóveis residenciais e não residenciais do tipo "casa", onde o Garantido/locatário ocupa a totalidade do imóvel alugado.

Esta cobertura adicional garantirá ao Segurado/ Locador o ressarcimento pelos danos causados pelo Garantido/ Locatário à pintura externa do imóvel e desde que reconhecidos e avaliados por perito designado pela Seguradora ou por sentença judicial transitada em julgado.

#### Obrigações do Segurado

Para aceitação desta cobertura, o imóvel objeto da locação deverá ser entregue ao Garantido com pintura nova, devendo constar no contrato de locação a previsão expressa de restituição do imóvel com pintura nova, sob pena de perda de cobertura em caso de ocorrência de sinistro.

### 7.7 - Cobertura adicional de Multa por Rescisão Contratual Antecipada

Garante ao Segurado/ Locador, desde que prevista em contrato, o pagamento de multa por rescisão antecipada, quando esta ocorrer mediante a entrega das chaves ou o abandono do imóvel sem a concordância do Segurado/ Locador.

#### Prejuízos não indenizáveis e riscos excluídos

- a) Encargos que não sejam legais;
- b) Encargos que não sejam contratualmente exigíveis.

### 7.8 - Cobertura adicional de 13º Aluguel

Exclusivamente para contratos de locação em Shoppings Centers que conste previsão de pagamento de 13º aluguel, e que a cobertura tenha sido contratada, será indenizado o mesmo valor do aluguel mensal fixo do período (junto com a cobertura do aluguel) quando o sinistro ocorrer no período indenitário de dezembro.

#### Prejuízos não indenizáveis e riscos excluídos

- a) Encargo não contratualmente exigível.

### 7.9 - Cobertura adicional de Fundo de Promoção

Exclusivamente para contratos de locação com Shoppings Centers, que conste previsão de pagamento de Fundo de promoção. Esta cobertura garante ao Segurado/ Locador, ressarcimento em razão do não pagamento do referido fundo por parte do Garantido/ locatário.

### **Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos**

Esta cobertura não garante, em qualquer situação, os prejuízos resultantes de:

- a) Encargos que não sejam, legais ou contratualmente, exigíveis do Garantido;
- b) Inexigibilidade de encargos mensais consequentes de leis ou decretos que impeçam o uso das ações próprias a sua cobrança, reduzam ou excluam as garantias, mesmo em caso de desapropriação;
- c) Juros e demais encargos por inadimplemento ou impontualidade;
- d) Multa moratória ocasionada pelo Segurado, bem como o retardamento na entrega de documentos que possam influenciar na aplicação de multa, agravando o montante a ser indenizado.
- e) Qualquer fundo de reserva previsto em contrato que tenha finalidade que não seja a de constituição de fundo promocional.

### **7.10 - Cobertura de Assistência 24 horas**

#### **Plano Básico:**

Chaveiro  
Mão de Obra Hidráulica  
Desentupimento de Tubulação de Esgoto e Caixa de Gordura  
Mão de Obra Elétrica  
Vidraceiro

#### **Plano Intermediário**

Chaveiro  
Mão de Obra Hidráulica  
Desentupimento de Tubulação de Esgoto e Caixa de Gordura  
Mão de Obra Elétrica  
Vidraceiro  
Inspeção Domiciliar

#### **Plano Completo**

Chaveiro  
Mão de Obra Hidráulica  
Desentupimento de Tubulação de Esgoto e Caixa de Gordura  
Mão de Obra Elétrica  
Vidraceiro  
Inspeção Domiciliar  
Mão de Obra Especializada em Conserto de Eletrodomésticos ou Eletroeletrônicos  
Sustentabilidade

### **Detalhamento dos serviços da cobertura de assistência, prazos, limites de utilização e exclusões.**

#### **7.10.1 - Chaveiro**

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a Assistência 24 horas se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência ou que o imóvel fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a Assistência 24 horas se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto ou confecção de chave (simples ou tetra) ou troca de segredo de portas, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão

ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a Assistência 24 horas qualquer responsabilidade pelo pagamento.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial.

**Utilizações:** 3 intervenções por ano.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Carência:** 30 dias após a contratação para utilização do serviço.

**Importante:**

- a) Limite de intervenção será valido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e Vidraceiro.
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

**Observações:**

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;
- d) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- f) A Assistência 24 horas se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário;
- g) A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

### 7.10.2 - Mão de Obra Hidráulica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, a Assistência 24 horas arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Na hipótese de Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), 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.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial.

**Utilizações:** 3 intervenções por ano.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Carência:** 30 dias após a contratação para utilização do serviço.

**Importante:**

- a) Limite de intervenção será valido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e Vidraceiro.
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

- c) 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;
- d) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- e) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

#### Exclusões:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com material;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.);
- k) A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

#### 7.10.3 - Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência 24 horas enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) para Alagamento ou Problema Emergencial.

**Utilizações:** 3 intervenções por ano.

**Horário de Atendimento:** Horário Comercial.

**Carência:** 30 dias após a contratação para utilização do serviço.

#### Importante:

- a) Limite de intervenção será válido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e Vidraceiro.
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o usuário arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela Assistência 24 horas. A responsabilidade pela remoção ou transporte de detritos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

#### Exclusões:

- a) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;

- b) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- c) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- d) 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;
- e) Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- f) Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- g) Equipamentos de detecção eletrônica;
- h) Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- i) Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- j) Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- k) Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- l) Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- m) Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- n) Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- o) Limpeza de fossa séptica.

#### 7.10.4 - Mão de Obra Elétrica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A Assistência 24 horas se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Assistência 24 horas se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial.

**Utilizações:** 3 intervenções por ano.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Carência:** 30 dias após a contratação para utilização do serviço.

#### Importante:

- a) Limite de intervenção será válido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e Vidraceiro.
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

#### Exclusões:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;

**g) A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.**

### 7.10.5 - Vidraceiro

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a Assistência 24 horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Assistência 24 horas não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**Limite:** R\$150,00 (cento e cinquenta reais).

**Utilizações:** 3 intervenções por ano.

**Horário de Atendimento:** Horário Comercial.

**Carência:** 30 dias após a contratação para utilização do serviço.

#### Importante:

**a)** Limite de intervenção será válido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e Vidraceiro;

**b)** Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Tokio Marine, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência 24 horas fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Assistência 24 horas não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência

### 7.10.6 - Inspeção Domiciliar

A Assistência 24 horas garante a mão de obra profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

✓ **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;

✓ **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens.

✓ **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.

✓ **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira.

✓ **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total.

✓ **Limpeza de Caixa D'água:** até 5.000 litros, limitada a 05 caixas d'água por residência, contemplando também o material para troca da boia caso essa esteja desgastada, para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amiante acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas.

✓ **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 20

metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas.

✓ **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel será necessária a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais, desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem, e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda, andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.

✓ **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), 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 varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades.

✓ **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões.

✓ **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades.

✓ **Substituição de Telhas:** verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s). O limite para este serviço de substituição cobrirá a mão de obra para até 15 telhas de barro comum, ou para 1 telha de fibrocimento com até 1,83 m de comprimento. Não terão atendimentos para telhas do tipo "Germânicas" e/ou Calhetões. Esse serviço exclusivo para casas, não sendo fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos, a partir do nível da rua, e ainda, telhados com inclinação superior a 35 graus, molhados, escorregadios, ou que ofereça risco de acidente ao prestador.

✓ **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:** Utilizações Plano Intermediário: Até 3 serviços – 1 intervenção por ano.

Utilizações Plano Completo: Até 5 serviços – 1 intervenção por ano.

**Carência:** 30 dias após a contratação para utilização do serviço.

### Importante:

**a)** O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, **não terá** direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Assistência 24 horas.

**b)** A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências: Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.); para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação; 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; informar altura do "pé direito" do imóvel.

**a)** Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água, troca boia e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

**b)** Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

### Exclusões:

- a) Despesas com materiais;
- b) Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.
- c) Serviços 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;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime.

### 7.10.7 - Mão de obra especializada para conserto de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos.

A Assistência 24 horas administra a mão-de-obra e de reposição de peças/ componentes até o limite de cobertura, para o conserto do eletrodoméstico com até 10 anos de fabricação, afetado pela ocorrência de um defeito. O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável. Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a Assistência 24 horas arcará com o custo de mão-de-obra e peça para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto.

### Importante:

Fica a critério da Assistência 24 horas a escolha pelo técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço. Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

- ✓ **Linha Branca:** Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas.
- ✓ **Linha Marrom:** Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater. Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 10 (dez) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

**Limite:** Mão-de-Obra e peça até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento - 01 acionamento/ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

**Carência:** 30 dias após a contratação para utilização do serviço.

### Exclusões:

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- b) Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- c) Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- d) Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de "recall";
- e) Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- f) Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- g) Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- h) Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- i) Negligência do usuário bem como causado por queda;

- j) Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios etc.;
- k) Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados; desgastes naturais entre outros);
- l) Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- m) Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

### 7.10.8 - Sustentabilidade

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

- ✓ 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.
- ✓ Redução de Gastos com Água
- ✓ Orientação para a utilização mais eficiente da água;
- ✓ Estimativa da Redução de custo. 5.1.4 Casa Sustentável
- ✓ Informações úteis para deixar a sua residência sustentável.
- ✓ 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.

**Descarte Sustentável:** O segurado pode solicitar à Assistência 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
- ✓ Televisores convencionais (Tubo), Led, LCD e Plasma.
- ✓ Microcomputador sem monitor / outros informática
- ✓ Monitor CRT/LCD ✓ DVD / Vídeo Cassete / Videogame / similares
- ✓ Notebook / Netbook
- ✓ Som Portátil
- ✓ Mini system
- ✓ Som rack / Home Theater
- ✓ Impressora / fax
- ✓ Câmera Fotográfica / Filmadora
- ✓ Eletroportáteis
- ✓ 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).

**Limite:** Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações por ano.

**Coletas:** horário comercial, de 2ª a 6ª das 8h às 18h.

**Horário de Atendimento:** Horário comercial, de 2ª a 6ª das 8h00 às 20h, aos sábados das 09:00 até as 15:00, exceto feriados.

### 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 cliente providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador.

### Exclusões:

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- 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, batedeira, 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 segurado, constante no seu cadastro.**

### Retorno e Garantia

Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.

Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.

Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.

Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).

Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.

Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

### **Exclusões Gerais:**

**Não estão cobertos pelas assistências:**

- a) **Serviços providenciados diretamente pelo usuário;**
- b) **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;**
- c) **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;**
- d) **Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- e) **Despesas com peças de reposição ou para reparos, não previstos nas garantias deste contrato;**
- f) **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- g) **Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;**
- h) **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- i) **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- j) **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Assistência 24 horas ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;**
- k) **Despesas com locação de andaime;**
- l) **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.**
- m) **Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.**
- n) **Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.**
- o) **Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.**

### **8 – LIMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDADE**

No ato da contratação do seguro, o Segurado/ Locador informará o valor de risco envolvido e a Seguradora definirá os Limites Máximos de Indenização das coberturas contratadas, os quais ficarão indicados na **Proposta de Seguro e definidos na Apólice** e representarão o máximo de responsabilidade da Seguradora para essas coberturas em caso de sinistro coberto, obedecendo-se os critérios de cálculo da indenização indicados nestas Condições Gerais.

O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura deste seguro corresponderá ao valor determinado na Apólice, o qual poderá ser alterado a qualquer tempo durante a vigência do contrato, mediante solicitação escrita do Segurado, ficando a critério da Seguradora a aceitação e alteração do prêmio, quando couber.

**Em caso de sinistro, o valor da indenização pago pela Seguradora será automaticamente deduzido do Limite Máximo de Indenização da cobertura afetada.**

**O limite de responsabilidade da Seguradora cessará na data da desocupação efetiva do imóvel ou quando esgotar o limite informado na apólice de seguro, o que ocorrer primeiro.**

O limite de responsabilidade não está relacionado à vigência da apólice, ou seja, em uma apólice com vigência anual, o limite estabelecido não esgota com o término da vigência do seguro.

### **9 – PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO**

O Segurado/ Locador poderá participar do risco com desconto de parte dos prejuízos advindos do sinistro em percentual ou valor especificado na proposta de seguro e definido na Apólice.

### **10 – ACEITAÇÃO DO SEGURO**

A aceitação ou alteração do contrato de seguro está sujeita à análise do risco e deverá ser feita mediante apresentação de proposta assinada pelo proponente, seu representante legal ou por corretor de seguros, exceto quando a contratação se der por meio de bilhete. A proposta deverá conter os elementos essenciais ao exame e aceitação do risco

**A Seguradora fornecerá ao proponente, seu representante legal ou corretor de seguros, o protocolo que identifique proposta por ela recepcionada, informando a data e hora de seu recebimento e terá o prazo de 15 (quinze) dias para se manifestar sobre a proposta, contados a partir da data de seu recebimento e no decorrer deste período, fica facultado a Seguradora o direito de solicitar ao proponente ou a seu representante, ou por intermédio do corretor de seguros, documentos e/ou informações complementares, inclusive o de inspecionar os locais e/ou os bens a serem garantidos pelo seguro, suspendendo-se o prazo a cada novo pedido, voltando este a correr a partir da data em que se der o completo atendimento das exigências formuladas.**

A ausência de manifestação expressa da Seguradora, dentro do prazo de 15 dias corridos, contados do protocolo da proposta, implicará na aceitação automática do seguro, salvo se ilícito for o objeto do seguro ou se a Seguradora provar que o proponente agiu com culpa ou dolo. A emissão e o envio da apólice ou certificado individual dentro do prazo fixado, substitui a manifestação expressa e aceitação da proposta pela sociedade seguradora.

**No caso de solicitação de documentos complementares, o prazo de 15 dias corridos, ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação solicitada.**

Para proponente pessoa Física, a solicitação de documentos complementares, para análise e aceitação do risco, ou de alteração proposta, poderá ser feita apenas uma vez, durante o prazo de 15 dias corridos.

Para proponente pessoa jurídica, a solicitação de documentos complementares poderá ocorrer mais de uma vez durante o prazo previsto de 15 dias corridos, desde que a Seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos para avaliação da proposta ou taxação do risco.

O Segurado/ Locador, a qualquer tempo, poderá subscrever nova proposta ou solicitar emissão de endosso, para alteração da importância descrita na apólice, ficando a critério da Seguradora sua aceitação, alteração do prêmio e solicitação da apresentação do aditamento ao contrato de locação.

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

No caso de não aceitação, a proposta de seguro será devolvida ao proponente, seu representante legal ou corretor de seguros, juntamente com carta de justificativa a recusa.

**A cobertura provisória para sinistros ocorridos no período de análise da proposta somente será concedida se solicitada expressamente pelo Proponente, e, desde que realizado o pagamento do prêmio, total ou parcialmente, no período de análise da aceitação,**

independentemente da data de vencimento do boleto ou de qualquer outro título emitido pela Seguradora.

**Para os seguros de danos contratados com vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, a cobertura provisória será encerrada às 24h00 do segundo dia útil após a data da comunicação formal da recusa da proposta, conforme condições contratuais do seguro. Para os seguros contratados com vigência inferior a 12 (doze) meses, a cobertura provisória será encerrada imediatamente na data da comunicação formal da recusa da proposta, conforme condições contratuais do seguro.**

Para proposta recusada em que tenha havido pagamento de prêmio contratada, os valores pagos serão devolvidos ao proponente, atualizados a partir da data da formalização da recusa até a data da efetiva restituição pela Seguradora, pelo índice IPCA/IBGE.

O valor será restituído ao proponente, no prazo máximo de 10 dias úteis, integralmente ou deduzido da parcela "*pro rata temporis*" correspondente ao período em que tiver prevalecido a cobertura. A não-devolução no prazo anteriormente previsto implicará, em multa de 2% (dois por cento) e aplicação de juros de mora de 0,116667, a partir do 11º dia útil subsequente da devolução da proposta.

Após emissão da apólice, o documento será disponibilizado ao segurado no prazo de 15 dias, podendo ser consultado nos portais de auto atendimento da Seguradora.

### 11 – VIGÊNCIA

O prazo de vigência do seguro deve coincidir com o prazo de vigência do contrato de locação ou aditivo/ adendo ao contrato de locação.

**A data de início de vigência do seguro somente será concretizada com a aceitação do risco pela seguradora, ou a data de início do contrato de locação se esta for posterior a data da aceitação da proposta, o final de vigência do seguro deverá coincidir com o final de vigência do contrato de locação ou aditivo/ adendo ao contrato de locação.**

O seguro permanecerá em vigor pelo prazo estipulado na apólice, com início e término de vigência às 24hs (vinte e quatro horas) das datas nela indicadas.

### 12 – RENOVAÇÃO DO SEGURO

Em caso de renovação automática do contrato de locação, ou por força de ato normativo, passando o mesmo a vigorar por prazo indeterminado, a apólice será renovada pelo prazo estipulado entre Locador/Segurado e Locatário/Garantido, com prazo máximo de vigência limitado a 5 anos, com possibilidade de renovações posteriores.

**A renovação do seguro não é automática, devendo o Proponente/ Locador, seu representante legal ou corretor de seguros, solicitar a renovação com no mínimo 30 (trinta) dias antes do término da vigência do contrato inicial. As renovações do seguro, bem como as renovações posteriores, dependerão de análise de risco e aceitação de nova proposta por parte da Seguradora.**

### 13 – OBRIGAÇÕES GERAIS

13.1 - Constituem obrigações gerais do Segurado:

- a) Elaborar o contrato de locação em conformidade com o dispositivo legal em vigor, bem como de acordo com eventuais orientações fornecidas pela Seguradora;
- b) Enviar à Seguradora, caso a locação esteja em vigor, cópia autenticada do contrato de locação assinado e com firma reconhecida, para submeter à aceitação do risco;
- c) Fazer com que o contrato de locação opere-se em perfeita forma e vigência legais;

- d) Submeter à Seguradora para anuência expressa, toda e qualquer alteração no contrato de locação, durante a vigência da apólice, sob pena de perda do direito à indenização;
- e) Não efetuar outros seguros de fiança locatícia para garantir as obrigações seguradas por esta apólice;
- f) Facultar à Seguradora, o direito de comprovar a exatidão de suas declarações, comprometendo-se a facilitar, por todos os meios ao seu alcance, as verificações que se fizerem necessárias, dentro da mais estrita boa-fé a que se refere o artigo 765 do Código Civil Brasileiro, podendo, ainda, exigir os originais de quaisquer documentos que se relacionem com o seguro, examinar livros e proceder às inspeções que julgar necessárias;
- g) Comunicar à Seguradora imediatamente após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por este seguro, inclusive expectativa de sinistro, pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita;
- h) Dar ciência à Seguradora e dela obter concordância de toda e qualquer decisão que implique aumento do prejuízo, em caso de expectativa de sinistro; e
- i) O Segurado não ficará isento do pagamento de prêmio integral, em caso de expectativa de sinistro, durante a vigência da apólice.

#### 14 – PAGAMENTO DE PRÊMIO

Os prêmios deste seguro serão calculados com base nas taxas aplicadas pela Seguradora:

- a) Cumpre ao Garantido/Locatário o pagamento do respectivo prêmio do seguro a cada período de vigência;
- b) O Segurado/Locador poderá efetuar o pagamento dos prêmios na ocorrência do inadimplemento do Garantido/Locatário para que o prazo original do contrato de seguro seja reestabelecido;
- c) Se ocorrer o término antecipado do contrato de locação, por qualquer causa, haverá devolução proporcional do prêmio pago pelo prazo a decorrer, bem como o cancelamento da apólice;
- d) Tanto o Segurado/Locador quanto o Garantido/Locatário poderão comunicar à Seguradora o término antecipado do contrato de locação, desde que apresente documento comprobatório (Distrato ou Rescisão contratual, devidamente assinado pelas partes).

O documento de cobrança será encaminhado diretamente ao Garantido, Representante de Seguros e também ao corretor de seguros (quando por solicitação expressa de qualquer uma das partes pagadoras), observada a antecedência mínima de 3 (três) dias úteis em relação à data do respectivo vencimento.

A data limite para pagamento do prêmio não poderá ultrapassar o 30º (trigésimo) dia da emissão da apólice, da fatura ou da conta mensal, do aditivo de renovação, dos aditivos ou endossos dos quais resulte aumento do prêmio.

Quando a data limite para o pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas coincidirem com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil em que houver expediente bancário.

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 0,116667% ao dia, 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.

**Na ausência do pagamento da primeira parcela ou do prêmio à vista, após o segurado ser comunicado previamente ficará de pleno direito cancelado desde o início da vigência.**

**Na ausência do pagamento do prêmio dentro dos prazos previstos, o contrato de seguro será cancelado, após o segurado ser comunicado previamente, exceto na hipótese de ocorrência de sinistro, caso em que o valor do prêmio devido será deduzido da indenização.**

Na ausência do pagamento de qualquer uma das parcelas subsequentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado, em função do prêmio efetivamente pago, observada a fração prevista na tabela de prazo curto, a saber:

**TABELA DE PRAZO CURTO – RELAÇÃO A SER APLICADA SOBRE A VIGÊNCIA ORIGINAL  
PARA OBTENÇÃO DE PRAZO EM DIAS**

Dias	% Prêmio								
0	0,00%	74	36,53%	148	59,47%	222	77,40%	296	89,47%
1	0,87%	75	37,00%	149	59,73%	223	77,60%	297	89,60%
2	1,73%	76	37,20%	150	60,00%	224	77,80%	298	89,73%
3	2,60%	77	37,40%	151	60,40%	225	78,00%	299	89,87%
4	3,47%	78	37,60%	152	60,80%	226	78,13%	300	90,00%
5	4,33%	79	37,80%	153	61,20%	227	78,27%	301	90,20%
6	5,20%	80	38,00%	154	61,60%	228	78,40%	302	90,40%
7	6,07%	81	38,20%	155	62,00%	229	78,53%	303	90,60%
8	6,93%	82	38,40%	156	62,40%	230	78,67%	304	90,80%
9	7,80%	83	38,60%	157	62,80%	231	78,80%	305	91,00%
10	8,67%	84	38,80%	158	63,20%	232	78,93%	306	91,20%
11	9,53%	85	39,00%	159	63,60%	233	79,07%	307	91,40%
12	10,40%	86	39,20%	160	64,00%	234	79,20%	308	91,60%
13	11,27%	87	39,40%	161	64,40%	235	79,33%	309	91,80%
14	12,13%	88	39,60%	162	64,80%	236	79,47%	310	92,00%
15	13,00%	89	39,80%	163	65,20%	237	79,60%	311	92,20%
16	13,47%	90	40,00%	164	65,60%	238	79,73%	312	92,40%
17	13,93%	91	40,40%	165	66,00%	239	79,87%	313	92,60%
18	14,40%	92	40,80%	166	66,27%	240	80,00%	314	92,80%
19	14,87%	93	41,20%	167	66,53%	241	80,20%	315	93,00%
20	15,33%	94	41,60%	168	66,80%	242	80,40%	316	93,13%
21	15,80%	95	42,00%	169	67,07%	243	80,60%	317	93,27%
22	16,27%	96	42,40%	170	67,33%	244	80,80%	318	93,40%

23	16,73%	97	42,80%	171	67,60%	245	81,00%	319	93,53%
24	17,20%	98	43,20%	172	67,87%	246	81,20%	320	93,67%
25	17,67%	99	43,60%	173	68,13%	247	81,40%	321	93,80%
26	18,13%	100	44,00%	174	68,40%	248	81,60%	322	93,93%
27	18,60%	101	44,40%	175	68,67%	249	81,80%	323	94,07%
28	19,07%	102	44,80%	176	68,93%	250	82,00%	324	94,20%
29	19,53%	103	45,20%	177	69,20%	251	82,20%	325	94,33%
30	20,00%	104	45,60%	178	69,47%	252	82,40%	326	94,47%
31	20,47%	105	46,00%	179	69,73%	253	82,60%	327	94,60%
32	20,93%	106	46,27%	180	70,00%	254	82,80%	328	94,73%
33	21,40%	107	46,53%	181	70,20%	255	83,00%	329	94,87%
34	21,87%	108	46,80%	182	70,40%	256	83,13%	330	95,00%
35	22,33%	109	47,07%	183	70,60%	257	83,27%	331	95,20%
36	22,80%	110	47,33%	184	70,80%	258	83,40%	332	95,40%
37	23,27%	111	47,60%	185	71,00%	259	83,53%	333	95,60%
38	23,73%	112	47,87%	186	71,20%	260	83,67%	334	95,80%
39	24,20%	113	48,13%	187	71,40%	261	83,80%	335	96,00%
40	24,67%	114	48,40%	188	71,60%	262	83,93%	336	96,20%
41	25,13%	115	48,67%	189	71,80%	263	84,07%	337	96,40%
42	25,60%	116	48,93%	190	72,00%	264	84,20%	338	96,60%
43	26,07%	117	49,20%	191	72,20%	265	84,33%	339	96,80%
44	26,53%	118	49,47%	192	72,40%	266	84,47%	340	97,00%
45	27,00%	119	49,73%	193	72,60%	267	84,60%	341	97,20%
46	27,20%	120	50,00%	194	72,80%	268	84,73%	342	97,40%
47	27,40%	121	50,40%	195	73,00%	269	84,87%	343	97,60%
48	27,60%	122	50,80%	196	73,13%	270	85,00%	344	97,80%
49	27,80%	123	51,20%	197	73,27%	271	85,20%	345	98,00%
50	28,00%	124	51,60%	198	73,40%	272	85,40%	346	98,10%
51	28,20%	125	52,00%	199	73,53%	273	85,60%	347	98,20%

52	28,40%	126	52,40%	200	73,67%	274	85,80%	348	98,30%
53	28,60%	127	52,80%	201	73,80%	275	86,00%	349	98,40%
54	28,80%	128	53,20%	202	73,93%	276	86,20%	350	98,50%
55	29,00%	129	53,60%	203	74,07%	277	86,40%	351	98,60%
56	29,20%	130	54,00%	204	74,20%	278	86,60%	352	98,70%
57	29,40%	131	54,40%	205	74,33%	279	86,80%	353	98,80%
58	29,60%	132	54,80%	206	74,47%	280	87,00%	354	98,90%
59	29,80%	133	55,20%	207	74,60%	281	87,20%	355	99,00%
60	30,00%	134	55,60%	208	74,73%	282	87,40%	356	99,10%
61	30,47%	135	56,00%	209	74,87%	283	87,60%	357	99,20%
62	30,93%	136	56,27%	210	75,00%	284	87,80%	358	99,30%
63	31,40%	137	56,53%	211	75,20%	285	88,00%	359	99,40%
64	31,87%	138	56,80%	212	75,40%	286	88,13%	360	99,50%
65	32,33%	139	57,07%	213	75,60%	287	88,27%	361	99,60%
66	32,80%	140	57,33%	214	75,80%	288	88,40%	362	99,70%
67	33,27%	141	57,60%	215	76,00%	289	88,53%	363	99,80%
68	33,73%	142	57,87%	216	76,20%	290	88,67%	364	99,90%
69	34,20%	143	58,13%	217	76,40%	291	88,80%	365	100,00%
70	34,67%	144	58,40%	218	76,60%	292	88,93%		
71	35,13%	145	58,67%	219	76,80%	293	89,07%		
72	35,60%	146	58,93%	220	77,00%	294	89,20%		
73	36,07%	147	59,20%	221	77,20%	295	89,33%		

Para seguros com vigência inferior ou superior a 1(um) ano será realizado cálculo considerando a proporcionalidade do tempo de uso em relação ao período de um ano para depois ser enquadrado na tabela de prazo curto.

Para prazos não previstos na tabela acima expressa, deverá ser utilizado percentual correspondente ao prazo imediatamente superior. A Seguradora informará ao Segurado ou ao seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência ajustado.

O prazo de vigência original da apólice ficará automaticamente restabelecido, quando, pelo Garantido ou pelo Segurado, no período de vigência ajustado, for regularizado o pagamento do prêmio correspondente, acrescido dos juros de mora contratualmente previstos.

Findo o novo prazo de vigência ajustado, a Seguradora poderá autorizar a reativação da cobertura, mediante a realização de nova análise do risco e pagamento dos encargos previstos.

Ao término do prazo de vigência ajustado, sem que haja o restabelecimento ou reativação da cobertura, a apólice será cancelada independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

Quando, por força de Lei ou Decreto, forem postergados os vencimentos ou modificados a forma e o prazo convencionados originalmente para o pagamento de aluguéis e/ou encargos legais, os prazos de vencimento das parcelas do seguro passarão a serem aqueles que tais Leis ou Decretos venham a estabelecer.

Ocorrendo sinistro dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas, sem que tenha sido efetuado, o direito a indenização não ficará prejudicado.

Em caso de antecipação do pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, será efetuada a redução proporcional dos juros pactuados.

No caso de recebimento indevido de prêmio pela Seguradora, o índice pactuado para atualização da devolução dos valores será o IPCA/IBGE. A atualização monetária será calculada desde a data do respectivo recebimento do prêmio indevido.

### **15 – DA EXPECTATIVA DE SINISTRO**

Considera-se expectativa de sinistro o período compreendido entre o 1º (primeiro) aluguel ou encargos não pagos até a decretação de despejo através de sentença judicial, abandono do imóvel ou entrega amigável das chaves.

**O Segurado/ Locador obriga-se, sob pena de perder o direito a qualquer indenização, a providenciar e executar no tempo devido, todas as medidas necessárias a fim de minimizar os prejuízos, dando imediata ciência à Seguradora.**

Embora as negociações e demais atos relativos às ações judiciais ou S extrajudiciais com o Garantido sejam feitos pelo Segurado/ Locador, a Seguradora poderá assistir tais negociações, quando julgar conveniente.

O Segurado/ Locador fica obrigado a fazer e permitir que se faça todo e qualquer ato que se torne necessário, ou possa ser exigido pela Seguradora, com o fim de efetuar-se a cobrança do débito.

A intervenção da Seguradora e os atos relativos às negociações, não podem, em caso algum, acarretar-lhe maior responsabilidade do que as constantes dos limites previstos nas condições da apólice.

**O Segurado/ Locador deverá manter a Seguradora ciente da propositura e do andamento das ações judiciais e seguir suas eventuais instruções, sob pena de perda do direito ao recebimento de qualquer indenização.**

A propositura de ação judicial contra o Garantido/ Locatário não significa nem poderá ser invocada como reconhecimento formal ou implícito da existência de cobertura.

### **16 – DOS SINISTROS**

A caracterização do sinistro se dá de 03 maneiras distintas:

- a) pela decretação do despejo;
- b) pelo abandono do imóvel; ou
- c) pela entrega amigável das chaves.

### 17 – DO PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

Caracterizado o sinistro a Seguradora efetuará a liquidação deste, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do cumprimento de todas as exigências necessárias à abertura da solicitação da indenização por parte do Segurado/ Locador.

O valor da indenização será determinado pelo somatório dos aluguéis e encargos não pagos pelo Garantido/ Locatário, acrescido das custas judiciais, honorárias advocatícias e multas moratórias quando cabíveis, previstos na apólice do seguro, deduzidas quaisquer importâncias efetivamente recebidas a qualquer título, inclusive eventuais adiantamentos, observando-se o limite máximo de responsabilidade fixados nestas Condições Gerais e expresso na apólice.

Quando o sinistro resultar da decretação do despejo, os prejuízos indenizados ao Segurado/ Locador serão aqueles verificados até o prazo concedido na sentença judicial, para a desocupação voluntária do imóvel, então, será com base nesta última, calculada a indenização a ser paga.

Quando o sinistro resultar da decretação do despejo, os prejuízos indenizados ao Segurado/ Locador serão aqueles verificados até o prazo concedido na sentença judicial, com desocupação involuntária do imóvel, a indenização será calculada levando-se em conta a data da ciência do Segurado/ Locador, quando da desocupação.

Quando o sinistro resultar do abandono do imóvel, a indenização será calculada, levando em conta a data em que o Segurado/ Locador foi imitado na posse do imóvel.

Quando o sinistro resultar da entrega amigável das chaves, a indenização será calculada levando-se em conta a data do recibo de entrega das chaves.

**Caso o aviso e ou a entrega da documentação necessária a abertura da solicitação de adiantamentos, ocorram após o vencimento do 3º aluguel e ou encargos não pagos, o período a ser indenizado aviso/entrega da documentação (que deverá ser entregue em no máximo 30 dias da data do aviso) e os prejuízos verificados anteriormente a esta data deverão ser absorvidos pelo Segurado, a título de participação obrigatória. Em caso de imóvel já desocupado aplica-se a mesma regra.**

#### Documentos necessários em caso de sinistro:

- a) Contrato de locação devidamente formalizado;
- b) Cópia da sentença de decretação do despejo; ou
- c) Cópia do mandado de imissão na posse do imóvel e do respectivo auto de imissão;
- d) Cópia do documento firmado entre as partes, quando da entrega amigável das chaves, o qual deverá conter o valor da dívida, relativa aos aluguéis e ou encargos legais, discriminado em parcelas, devidamente assinado pelo Garantido/ Locatário;
- e) Recibos/ boletos dos aluguéis vencidos e não pagos (original);
- f) Recibo da multa rescisória;
- g) Quando contratadas coberturas para encargos legais, apresentar, carnê do IPTU, contas de consumo e boletos de Despesas Condominiais Ordinárias, vencidos e não pagos (conforme contratação);
- h) Quando contratada a cobertura de danos ao imóvel, apresentar orçamentos e laudos de vistoria inicial e final, assinados pelo Segurado/ Locador ou representante legal e Garantido/ Locatário;
- i) Quando contratada a cobertura adicional de Pintura Interna e/ou Externa, apresentar orçamentos e laudo de vistoria final assinado pelo Segurado/ Locador ou representante legal e Garantido/ Locatário;
- j) Comprovante de endereço (validade de 90 dias) do Segurado/ Locador;
- k) Cópia dos documentos de identificação do Segurado/ Locador e Garantido/ Locatário:
- l) em se tratando de pessoa física: CPF, RG ou qualquer outro documento de identificação que tenha fé pública;

m) em se tratando de pessoa jurídica: contrato ou estatuto social, última alteração ou ata, documento de qualificação dos procuradores ou diretores, quando não representado pelo proprietário ou sócio controlador e cartão CNPJ.

A Seguradora poderá solicitar outros documentos no caso de dúvida fundada e justificável. Neste caso, a contagem do prazo previsto será suspensa e reiniciada a partir do dia útil subsequente aquele em que forem completamente atendidas as exigências.

Havendo cobertura securitária e, desde que o Segurado/ Locador tenha entregue todos os documentos solicitados pela Seguradora e necessários à liquidação do sinistro, na hipótese de não cumprimento do prazo de 30 (trinta) dias, aos valores devidos serão acrescidos multa de 2% (dois por cento) e juros simples de mora de 0,116667% ao dia, contados a partir da data do evento do sinistro 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 .

A responsabilidade da Seguradora refere-se a prejuízos ocorridos no período anterior a desocupação do imóvel, todavia, em caso de apelação da decisão que decretou o despejo, o Segurado se obriga a tomar as providências necessárias e tempestivas, inclusive execução provisória de despejo, caso contrário, a data final considerada será o 15º (décimo quinto) dia útil, após a notificação da decisão que decretou o despejo.

Quaisquer recuperações sobrevindas ao pagamento da indenização serão rateadas entre Segurado e Seguradora, na proporção das frações garantidas e não garantidas dos prejuízos.

Os honorários advocatícios e custas judiciais abrangem exclusivamente a verba de condenação (sucumbência) e ficará limitada ao percentual arbitrado pelo juiz da causa na sentença judicial transitada em julgado. O referido percentual será aplicado sobre os valores indenizáveis e não sobre o valor total da condenação.

**Não haverá reintegração de limites máximos de indenização quando da ocorrência de sinistros.**

### 18 – DOS ADIANTAMENTOS

**Antes mesmo da desocupação do imóvel, para fins de adiantamento a indenizações, o Segurado/ Locador deverá comunicar a inadimplência do Garantido/ Locatário à Seguradora, imediatamente após o vencimento do 2º (segundo) aluguel e ou encargos não pagos e disponibilizar a documentação necessária a abertura da solicitação de adiantamentos.**

#### **Documentos necessários à solicitação de adiantamentos:**

- a) Contrato de locação, Aditivos e ou Adendos ao contrato, devidamente formalizados;
- b) Recibos/ boletos dos aluguéis vencidos e não pagos (original);
- c) Quando contratadas coberturas para encargos legais, apresentar, carnê do IPTU, contas de consumo e boletos de Despesas Condominiais Ordinárias, vencidos e não pagos (conforme contratação);
- d) Iniciais do processo e relatório mensal do andamento da ação de despejo;
- e) Cópia dos documentos de identificação do Segurado: RG e CPF e cartão de CNPJ para pessoa jurídica (Locador e Locatário);
- f) Comprovante de endereço do Segurado/ Locador.

A Seguradora obriga-se, sem prejuízo das demais disposições destas Condições Gerais, a adiantar ao Segurado o valor de cada aluguel e ou encargo vencido e não pago, observando o limite máximo de responsabilidade, fixados nestas Condições Gerais e expresso na apólice, de acordo com os seguintes critérios:

- a) o primeiro adiantamento, composto pela soma do 1º e 2º aluguel e ou encargos não pagos, será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de apresentação da documentação de comprovação do inadimplemento e das medidas ou feitos judiciais cabíveis a retomada do imóvel;
- b) os demais adiantamentos serão feitos sucessivamente, respeitada a ordem de vencimento dos aluguéis, pactuados no contrato de locação, até a desocupação do imóvel ou esgotamento da verba contratada, o que ocorrer primeiro;

**caso o aviso e ou a entrega da documentação necessária a abertura da solicitação de adiantamentos, ocorram após o vencimento do 3º aluguel e ou encargos não pagos, o período a ser indenizado será contado a partir da data do aviso/entrega da documentação (que deverá ser entregue em no máximo 30 dias da data do aviso) e os prejuízos verificados anteriormente a esta data deverão ser absorvidos pelo Segurado, a título de participação obrigatória. Em caso de imóvel já desocupado aplica-se a mesma regra.**

A Seguradora, sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, suspenderá a concessão de adiantamentos ou terá direito de reaver do Segurado os adiantamentos efetuados sempre que:

- a) não sejam atendidas suas instruções, porventura existentes, para o prosseguimento dos feitos judiciais;
- b) fiquem os referidos feitos paralisados por mais de 30 (trinta) dias, em virtude de omissão do Segurado na prática de ato que lhe caiba adotar no curso da ação judicial;
- c) não sejam cumpridas as determinações judiciais para o regular prosseguimento da ação judicial.
- d) o resultado da ação judicial venha reconhecer valores inferiores aos já pagos pela Seguradora.

**A concessão de adiantamento não significa nem poderá ser invocada como reconhecimento formal ou implícito da existência de cobertura. O Segurado/ locador obriga-se a devolver à Seguradora qualquer adiantamento feito se, posteriormente, for verificada a falta de cobertura para o sinistro.**

**O Segurado/ locador obriga-se a devolver imediatamente à Seguradora, uma vez apurada a indenização, qualquer excesso que lhe tenha sido pago a título de adiantamento.**

**O Segurado/ locado obriga-se a devolver à Seguradora, no caso de purgação da mora, qualquer adiantamento que lhe tenha sido pago e acrescido dos juros pactuados no contrato locatício, em conformidade com os cálculos elaborados pelo contador judicial, quando for o caso.**

## 19 – DOS ADIANTAMENTOS E INDENIZAÇÕES ÀS COBERTURAS ADICIONAIS

### 19.1 - Cobertura adicional de encargos da locação – IPTU

#### Sinistro

**O Segurado/ Locador deverá comunicar imediatamente após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por esta cobertura adicional, pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita, com inequívoca ciência da Seguradora.**

#### Liquidação do sinistro

Serão exigidos para liquidação do sinistro os seguintes documentos, de acordo com o(s) encargo(s) contratado(s) na apólice:

- a) Carta de comunicação, endereçada ao Setor de Sinistro – Fiança Locatícia, com a discriminação das verbas não pagas pelo Garantido;
- b) Carnê do IPTU;
- c) Extrato de débito junto a municipalidade.

### Adiantamentos

A Seguradora obriga-se a adiantar ao Segurado/ Locador o valor dos encargos legais de IPTU contratados na apólice, vencidos e não pagos, observado o limite máximo de responsabilidade fixado para esta cobertura adicional, de acordo com os seguintes critérios:

- a) O primeiro adiantamento ocorrerá em no máximo 30 (trinta) dias a contar da data de apresentação da documentação de comprovação de débitos, descrita no item **DOS ADIANTAMENTOS** os demais adiantamentos serão feitos sucessivamente, na **data de vencimento do aluguel**;
- b) O encargo de IPTU será adiantado mensalmente ao Segurado/ Locador, pelo valor efetivamente devido pelo Garantido, limitado ao valor mensal expresso na apólice para a cobertura e deduzidos do limite máximo de responsabilidade.

### Valor da Indenização

O valor da indenização será pago na ocorrência de sinistro e será determinado pelo somatório dos encargos legais de IPTU não pagos pelo Garantido/ Locatário e cobertos pela apólice de seguro, deduzidas quaisquer importâncias efetivamente recebidas a qualquer título, inclusive eventuais adiantamentos, observando-se o limite máximo de responsabilidade previsto nestas Condições Gerais.

## 19.2 - Cobertura adicional de encargos da locação – Condomínio

### Sinistro

**O Segurado/ Locador deverá comunicar imediatamente após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por esta cobertura adicional, pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita, com inequívoca ciência da Seguradora.**

### Liquidação do sinistro

Serão exigidos para liquidação do sinistro os seguintes documentos, de acordo com o(s) encargo(s) contratado(s) na apólice:

- a) Carta de comunicação, endereçada ao Setor de Fiança Locatícia – Sinistro com a discriminação das verbas não pagas pelo Garantido
- b) Recibos ou boletos condominiais, onde estejam discriminadas as despesas.

### Adiantamentos

A Seguradora obriga-se a adiantar ao Segurado o valor dos encargos legais contratados na apólice, vencidos e não pagos, observado o limite máximo de responsabilidade fixado para esta cobertura adicional, de acordo com os seguintes critérios:

- a) O primeiro adiantamento ocorrerá em no máximo 30 (trinta) dias a contar da data de apresentação da documentação de comprovação de débitos, descrita no item **DOS ADIANTAMENTOS** os demais adiantamentos serão feitos sucessivamente, na **data de vencimento do aluguel**;
- b) Os encargos serão adiantados mensalmente ao Segurado, pelo valor efetivamente devido pelo Garantido, e deduzidos do limite máximo de responsabilidade.

### Valor da Indenização

O valor da indenização será pago na ocorrência de sinistro e será determinado pelo somatório dos encargos de Condomínio não pagos pelo Garantido e cobertos pela apólice de seguro, deduzidas quaisquer importâncias efetivamente recebidas a qualquer título, inclusive eventuais adiantamentos, observando-se o limite máximo de responsabilidade previsto nestas Condições Gerais.

### 19.3 - Cobertura adicional de Água, Luz e Gás Canalizado

#### Sinistro

O Segurado/ Locador deverá comunicar imediatamente após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por esta cobertura adicional, pelo meio mais rápido ao seu alcance, com inequívoca ciência da Seguradora, sem prejuízo da comunicação escrita.

#### Liquidação do sinistro

Serão exigidos para liquidação do sinistro os seguintes documentos, de acordo com o(s) encargo(s) contratado(s) na apólice:

- a) Carta de comunicação, endereçada ao Setor de Fiança Locatícia - Sinistro, com a discriminação das verbas não pagas pelo Garantido;
- b) Documento boletos e recibos não pagos;
- b1) Conta de água;
- b2) Conta de luz;
- b3) Conta de Gás.

#### Indenização

A Seguradora obriga-se a indenizar o valor dos encargos legais contratados na apólice, vencidos e não pagos, observado o limite máximo de responsabilidade fixado na apólice, para as coberturas adicionais de água, luz e gás canalizados somente após a desocupação do imóvel juntos com os débitos finais.

### 19.4. Cobertura adicional de Danos ao Imóvel

#### Sinistro

Na ocorrência de danos causados pelo Garantido, logo após a retomada do imóvel, para fins de indenização, deverá o Segurado/ Locador, comunicar o fato a Seguradora e encaminhar, no mínimo 03 (três) orçamentos, de profissionais distintos, detalhados com preços especificados, bem como os laudos originais de vistoria inicial e final com a identificação de todos os danos constatados, devidamente assinados pelo Segurado/ Locador e ou representante legal e Garantido/ Locatário.

#### Inspeção

Ficará a critério da Seguradora a realização de inspeção, antes da liberação dos reparos, em 5 (cinco) dias, a contar da data de apresentação dos orçamentos, cuja indenização será paga no prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação das notas fiscais dos reparos. É facultado a Seguradora providenciar a execução dos reparos indenizáveis por empresas por ela contratada.

#### Junta Pericial

Em caso de divergências sobre a avaliação dos danos ao imóvel:

- a) A Seguradora deverá propor ao Segurado, por meio de correspondência escrita, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data da contestação, a constituição da junta pericial;
- b) A junta será composta por peritos de escolha do Segurado e da Seguradora, separadamente e sempre em igual número e um perito desempatador escolhido pelos nomeados;
- c) Cada uma das partes pagará os honorários dos peritos que tiver escolhido e os do perito escolhido pelos nomeados serão pagos, em partes iguais, pelo Segurado e pela Seguradora;
- d) O prazo para constituição da junta pericial será de, no máximo, 15 (quinze) dias a contar da data da indicação dos peritos nomeados pelo Segurado;
- e) A junta pericial deverá apresentar laudo conclusivo no prazo máximo de 10 (dez) dias.

#### Limpeza do imóvel

Para locações com finalidade residencial, estarão garantidas as despesas necessárias à limpeza do imóvel, bem como eventuais outros gastos extraordinários que tenham por finalidade a reparação dos danos causados pelo Garantido/ Locatário, até o limite complementar de 10% do Limite Máximo de Responsabilidade desta cobertura, respeitado o valor máximo de R\$ 300,00.

### **Indenização**

Após a efetiva desocupação do imóvel pelo Garantido/ Locatário, a indenização devida por esta cobertura adicional será paga ao Segurado/ Locador, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de entrega do laudo, O segurado/ locador poderá participar do risco com desconto de parte dos prejuízos advindos do sinistro em percentual ou valor especificado na proposta de seguro e definido na apólice (POS- Participação Obrigatória do Segurado).

### **19.5 - Cobertura adicional de Pintura Interna do Imóvel**

#### **Sinistro**

Na ocorrência de danos causados pelo Garantido/ Locatário, para fins de indenização, logo após a retomada do imóvel, deverá o Segurado/ Locador comunicar o fato à Seguradora e encaminhar, no mínimo 03 (três) orçamentos, de profissionais distintos, com preços especificados para a realização da pintura, deverá encaminhar também os laudos originais de vistorias inicial e final:

- a) O laudo de vistoria final deverá encerrar a identificação do dano constatado, devidamente assinado pelo Segurado/ Locador e ou representante legal e Garantido/ Locatário.
- b) Ficará a critério da Seguradora a realização de vistoria antes da liberação dos serviços, em até 10(dez) dias, a contar da data de apresentação dos orçamentos.

#### **Indenização**

Após a efetiva desocupação do imóvel pelo Garantido/ Locatário, entrega dos laudos inicial e final, dos orçamentos e da vistoria (quando necessária), a execução do serviço poderá ser realizada, pela rede referenciada da Seguradora ou por prestador escolhido pelo Segurado/ Locador, cabendo a ele solicitar autorização à Seguradora antes da realização dos reparos, sob pena de perda do direito ao reembolso.

### **19.6 - Cobertura adicional de Pintura Externa do Imóvel**

**A pintura externa é válida somente para imóveis residenciais e não residenciais do tipo “casa”, onde o Garantido/Locatário ocupa a totalidade do imóvel alugado.**

#### **Sinistro**

Na ocorrência de danos causados pelo Garantido/ Locatário, para fins de indenização, logo após a retomada do imóvel, deverá o Segurado/ Locador comunicar o fato à Seguradora e encaminhar, no mínimo 03 (três) orçamentos, de profissionais distintos, com preços especificados para a realização da pintura, deverá encaminhar também os laudos originais de vistorias inicial e final:

- a) O laudo de vistoria final deverá encerrar a identificação do dano constatado, devidamente assinado pelo Segurado e ou representante legal e Garantido.
- b) Ficará a critério da Seguradora a realização de vistoria antes da liberação dos serviços, em até 10(dez) dias, a contar da data de apresentação dos orçamentos.

#### **Indenização**

Após a efetiva desocupação do imóvel pelo Garantido/ Locatário, entrega do laudo final, dos orçamentos e da vistoria (quando necessária), a execução do serviço poderá ser realizada, pela rede referenciada da Seguradora ou por prestador escolhido pelo Segurado, cabendo a ele solicitar autorização à Seguradora antes da realização dos reparos, sob pena de perda do direito ao reembolso.

### 19.7 - Cobertura adicional de Multa por Rescisão Contratual Antecipada

#### Sinistro

O sinistro desta cobertura caracteriza-se pela rescisão do contrato de locação decorrente da desocupação do imóvel sem a concordância do Segurado/ Locador, mediante entrega das chaves ou pelo abandono do imóvel, desde que tais eventos ocorram antes da citação judicial (ação de despejo).

#### Indenização

A indenização paga será proporcional ao período a decorrer entre a desocupação ou entrega do imóvel e o prazo previsto para término do contrato.

### 19.8 - Cobertura adicional de 13º aluguel

#### Sinistro

O Segurado/ Locador deverá comunicar imediatamente após o conhecimento do fato causador do prejuízo indenizável por esta cobertura adicional, pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita.

#### Liquidação do sinistro

Serão exigidos para liquidação do sinistro os seguintes documentos, de acordo com o(s) encargo(s) contratado(s) na apólice:

- a) Carta de comunicação, endereçada ao Setor de Fiança Locatícia - Sinistro, com a discriminação das verbas não pagas pelo Garantido/ Locatário; e
- b) Boleto e recibo vencido e não pago relativo a cobertura.

#### Indenização

A indenização levará em consideração o valor efetivamente devido pelo Garantido/ Locatário, o limite de responsabilidade da Seguradora cessará na data de desocupação efetiva do imóvel ou quando esgotar o limite fixado na apólice de seguro, o que ocorrer primeiro.

### 19.9 - Cobertura adicional de Fundo de Promoção

#### Sinistro

O Segurado/ Locador deverá comunicar imediatamente após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por esta cobertura adicional, pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita.

#### Liquidação do sinistro

Serão exigidos para liquidação do sinistro os seguintes documentos, de acordo com o(s) encargo(s) contratado(s) na apólice:

- a) Carta de comunicação, endereçada ao Setor de Fiança Locatícia - Sinistro, com a discriminação das verbas não pagas pelo Garantido/ Locatário; e
- b) Boletos e recibos vencidos e não pagos relativos a cobertura.

#### Indenização

A indenização levará em consideração os valores efetivamente devidos pelo Garantido/ Locatário, o limite de responsabilidade da Seguradora cessará na data de desocupação efetiva do imóvel ou quando esgotar o limite fixado na apólice de seguro, o que ocorrer primeiro.

### 20 – PERDA DE DIREITOS

Se o Segurado, seu representante legal, ou seu corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.

### **Inexatidão ou a omissão nas declarações**

Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:

#### **Na hipótese de não ocorrência do sinistro**

- a) cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou
- b) mediante acordo entre as partes, permitir a continuidade do seguro, podendo cobrar a diferença de prêmio cabível e/ou restringir termos e condições da cobertura contratada.

#### **Na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral**

- a) cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou
- b) permitir a continuidade do seguro, podendo cobrar a diferença de prêmio cabível ou deduzi-la do valor a ser indenizado, e/ou restringir termos e condições da cobertura contratada.

Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo do valor a ser indenizado a diferença de prêmio cabível.

Além dos casos previstos em Lei ou nestas Condições Gerais, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente desta apólice se:

- a) o Segurado inobservar ou descumprir qualquer das cláusulas deste seguro;
- b) o sinistro for devido a dolo do Segurado ou se a reclamação do mesmo for fraudulenta ou de má-fé;
- c) durante a vigência do seguro houver alteração do risco de maneira a agravá-lo, aumentando a possibilidade de um sinistro consumado com êxito, e o Segurado não comunicar a Seguradora para adequação da cobertura e recálculo do prêmio.

O Segurado está obrigado a comunicar a Seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

A Seguradora, desde que o faça aos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada ou cobrar a diferença do prêmio cabível.

O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.

Na hipótese de continuidade do contrato, a Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.

Sob pena de perder o direito a indenização, o Segurado participará o sinistro a Seguradora, tão logo tome conhecimento e adotará as providências imediatas para minorar as suas consequências.

O Segurado perderá o direito a indenização se agravar intencionalmente o risco.

### **21 – DO CANCELAMENTO**

Este seguro poderá ser cancelado mediante acordo entre as partes integralmente e a qualquer tempo, ficando a Seguradora isenta de qualquer responsabilidade nos seguintes casos:

- a) por iniciativa do Segurado/Locador, mediante proposta de seguro, em caso de rescisão do contrato de locação, com apresentação do termo de entrega das chaves, acrescido da declaração de inexistência de débitos e/ou danos ao imóvel, situação em que a Seguradora reterá, o prêmio proporcional ao tempo decorrido, excluído o IOF - Imposto de Operações Financeiras-, iniciando-se o cancelamento na data existente no termo de entrega das chaves;
- b) por iniciativa do Segurado/Locador, mediante proposta de seguro, em razão de qualquer outra circunstância e que não acarrete a rescisão do contrato de locação, a devolução do prêmio seguirá a Tabela de Prazo Curto prevista na cláusula, excluído o IOF – Imposto de Operações Financeiras;
- c) por iniciativa da Seguradora, situação em que esta reterá, além do IOF - Imposto de Operações Financeiras, o prêmio, proporcional ao tempo decorrido.

Os valores devidos a título de devolução do prêmio sujeitam-se a atualização monetária pelo 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.

A não-devolução no prazo de 10 dias corridos implicará, em multa de 2% (dois por cento) e a aplicação de juros de mora de 0,116667, a partir do 11º dia subsequente à data da emissão do cancelamento mencionada no endosso.

No caso de extinção do índice pactuado, haverá substituição automática para aplicação do índice IPC/ FIPE.

**Automaticamente e de pleno direito, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial nos seguintes casos:**

- a) em que o Segurado/ Locador não fizer declarações verdadeiras ou completas ou omitir circunstâncias de seu conhecimento que pudessem ter influenciado na aceitação do seguro ou na determinação de seu prêmio;
- b) de morte do Garantido/ Locatário sem que haja pessoas definidas em Lei como sucessores da locação;
- c) de culpa grave e dolo do Segurado/ Locador;
- d) em que ocorrerem quaisquer das situações previstas no item “Perda de Direito”, hipótese em que não haverá qualquer restituição de prêmio eventualmente pago.

## 22 – DA RESCISÃO POR FALTA DE PAGAMENTO

**O contrato de seguro estará ainda rescindido de pleno direito nos termos e condições expostas no item *PAGAMENTO DE PRÊMIO*, referente à inadimplência do prêmio devido.**

## 23 – ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Os demais valores, incluindo a indenização das obrigações pecuniárias da Seguradora sujeitam-se à atualização monetária pela variação positiva do índice IPCA/IBGE, na hipótese de não cumprimento do prazo para o pagamento da respectiva obrigação pecuniária a partir da data da exigibilidade.

A critério da Seguradora, a atualização poderá ser aplicada a partir da data da exigibilidade, mesmo que a obrigação tenha sido paga dentro do prazo previsto.

Nos casos de cancelamento da apólice ou de recebimento de prêmio indevidos pela Seguradora, a atualização será efetuada com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da data da exigibilidade da obrigação pecuniária e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.

Os limites máximos de responsabilidade, prêmio e outros valores descritos neste contrato, estão expressos em REAIS e não serão atualizados ou corrigidos monetariamente por qualquer índice do mercado, salvo se novas regras forem decretadas pelo Governo Federal.

O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios far-se-á independente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.

O índice de atualização do prêmio do seguro constante na apólice, será o mesmo definido no contrato de locação.

### **24 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES**

O Segurado não poderá contratar apólice de seguro fiança locatícia em outra seguradora cobrindo o mesmo contrato de locação, sob pena de suspensão de seus efeitos, sem qualquer direito à restituição do prêmio ou das parcelas do prêmio que houver pago.

### **25 – SUB-ROGAÇÃO**

A Seguradora ficará sub-rogada em todos os direitos e ações que ao Segurado competirem contra o Garantido ou terceiros, em função do pagamento da indenização.

A formalização dos direitos e ações contra o Garantido ou terceiros, constará, expressamente do recibo de quitação, que valerá como instrumento de cessão.

**O Segurado não poderá praticar qualquer ato que venha a prejudicar este direito, inclusive fazer qualquer acordo ou transação sem a prévia e expressa anuência da Seguradora.**

### **26 – FORO**

As questões judiciais entre o Segurado e a Seguradora serão processadas no foro do domicílio do Segurado ou do Beneficiário, conforme o caso.

### **27 – PRESCRIÇÃO**

Os prazos prescricionais são aqueles determinados em lei.

### **28 – ENCARGOS DE TRADUÇÃO**

Eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas efetuadas no exterior ficarão totalmente a cargo da Seguradora.

## **DEFINIÇÕES**

**ACEITAÇÃO:** Ato de aprovação, pelo segurador, de proposta efetuada pelo segurado para cobertura de seguro de determinado(s) risco(s) e que servirá de base para emissão da apólice.

**ADITIVO:** Condição suplementar incluída no contrato de seguro. O termo aditivo também é empregado no mesmo sentido de endosso.

**AGRAVAMENTO DO RISCO:** circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pelo segurador, independentes ou não da vontade do segurado e que, dessa forma, indicam um aumento de taxa ou alteração das condições normais de seguro.

**ÂMBITO TERRITORIAL:** A Assistência 24 horas está preparada para atender de acordo com as condições do produto em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de Assistência Técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura consultar a Central de Atendimento para orientações.

**ANÁLISE DE RISCO:** Estudo técnico que visa à determinação de condições e preço de seguro apropriados para a aceitação, por parte da seguradora, de determinado seguro, com base na mensuração dos riscos envolvidos.

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

**AVISO DE SINISTRO:** É a comunicação da ocorrência de um sinistro que o segurado, ou seu representante legal, informa à Seguradora assim que toma conhecimento dele.

**APÓLICE:** Documento emitido pela sociedade seguradora que formaliza a aceitação das coberturas solicitadas pelo proponente, nos planos individuais (apólice individual), ou pelo estipulante, nos planos coletivos (apólice coletiva);

**BILHETE DE SEGUROS:** É o documento emitido pela sociedade seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica

**CANAL DE DISTRIBUIÇÃO** (em caso de representante de seguro): Comercialização através da rede de lojas/ pontos de vendas do Representante de Seguros

**CANCELAMENTO:** É a dissolução antecipada do contrato de seguro, de comum acordo, ou, em razão do pagamento do valor da apólice ao segurado. O cancelamento quando decidido só pelo segurado ou pelo segurador quando o contrato o permite, chama-se rescisão.

**CARÊNCIA:** É o período de tempo ininterrupto, contado da data do início de vigência do seguro individual, durante o qual o Segurado permanece no seguro sem ter direito às Coberturas Contratadas, sem prejuízo do pagamento dos prêmios individuais. A carência poderá ser total ou parcial, abrangendo todas as Coberturas ou algumas delas.

**CASO FORTUITO:** Expressão utilizada para indicar todo caso, que acontece de forma imprevisível, atuado por uma força que não se pode evitar. São todos os acidentes que ocorrem, sem que a vontade do homem os possa impedir ou sem que tenha ele participado, de qualquer maneira, para sua efetivação.

**CLÁUSULA:** Cada uma das disposições ou capítulos contidos nas Condições Gerais, Especiais ou Específicas e Particulares dos contratos de seguros.

**COBERTURA:** Garantia de proteção contra o risco de determinado evento. Cobertura Básica: A cobertura básica deste contrato é o inadimplemento do contrato de locação pelo Garantido, em razão do não pagamento de aluguéis, acrescidos de multa moratória, quando for o caso.

**COBERTURAS ADICIONAIS:** Outras garantias do seguro, de contratação opcional, mediante inclusão na apólice e pagamento de prêmio adicional.

**CONDIÇÕES CONTRATUAIS:** conjunto de disposições que regem a contratação de um mesmo plano de seguro;

**CONDIÇÕES GERAIS:** Conjunto de cláusulas contratuais que disciplina os direitos e obrigações das partes contratantes, bem como define as características gerais do Seguro.

**CONTRATO DE SEGURO:** É aquele, geralmente expresso em uma apólice, pelo qual o segurador, mediante o recebimento de uma remuneração, denominada prêmio, obriga-se a ressarcir o segurado, em dinheiro ou mediante reposição, dentro dos limites convencionados na apólice, das perdas e danos causados por um sinistro ou sinistros, ou a pagar um capital ou uma renda se (ou quando) for verificado um evento relacionado à vida ou às faculdades humanas.

**CORRETOR DE SEGUROS:** Termo que define intermediário, pessoa física ou jurídica, legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguro entre as seguradoras e as pessoas físicas ou

jurídicas de Direito Privado mediante a remuneração de uma percentagem do prêmio global, paga pela seguradora. O exercício da profissão de corretor de seguros depende de prévia habilitação, mediante prova de capacidade técnico-profissional, bem como registro nos órgãos reguladores competentes. Na forma do Decreto Lei no 73/66 o corretor é o responsável pela orientação aos Segurados sobre as coberturas, obrigações e exclusões do contrato de seguro.

**CULPA GRAVE:** Falta grosseira e inepta, não dolosa, ocorrendo quando o agente não tinha a intenção fraudulenta de causar o dano, embora a omissão pudesse ser evitada sem esforço de atenção.

**DEFEITO:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.

**DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS:** São aqueles referentes a obras relacionadas à estrutura integral ou de habitabilidade da edificação, por exemplo, pinturas de laterais, fachadas, esquadrias de portas e portões de acesso, poços de ventilação e iluminação, reformas de pisos de áreas comuns, instalação de equipamentos de segurança e lazer, despesas de decoração e paisagismo nas partes de uso comum e constituição de fundo de reserva, cabendo exclusivamente ao proprietário do imóvel.

**DESPESAS ORDINÁRIAS:** são aqueles referentes à limpeza, manutenção e conservação de áreas comuns, incluindo nestas a pintura das instalações e dependências de uso comum, cabendo exclusivamente ao morador da unidade.

**DOCUMENTOS CONTRATUAIS:** a apólice, a apólice de averbação, o certificado individual, o endosso e o bilhete de seguro.

**DOLO:** Ato consciente ou intencional com que se induz, mantém ou confirma uma pessoa (outrem) em erro; gera perda de direitos no contrato de seguro. É toda espécie de artifício, engano ou manejo astucioso promovido por uma pessoa, com a intenção de induzir outrem à prática de um ato jurídico, em prejuízo deste e proveito próprio ou de outrem, ou seja, é um ato de má-fé, fraudulento, visando prejuízo preconcebido, quer físico ou financeiro.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**ENCARGOS LEGAIS:** valores a serem pagos pelo garantido, legal ou contratualmente exigíveis, relativos às despesas condominiais ordinárias, IPTU, gás canalizado, LUZ e água.

**ENDOSSO:** Documento emitido pela sociedade seguradora, por meio do qual são formalizadas alterações do seguro contratado, de comum acordo entre as partes envolvidas

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

- Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio/ Raio/ Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval/ Granizo/ Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronave.

**EXPECTATIVA DE SINISTRO:** Trata-se expectativa de sinistro o período compreendido entre o 1º (primeiro) aluguel ou encargos não pagos até a caracterização do sinistro através de sentença judicial, abandono do imóvel ou entrega amigável das chaves.

**FABRICANTE:** é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.

**FATO GERADOR:** em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/garantido, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário. Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/garantido disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/garantido arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

**FORO:** no contrato de seguro, refere-se a localização do órgão do poder judiciário a ser acionado em caso de litígios oriundos do contrato.

**FRANQUIA:** Valor ou percentual definido na apólice referente à responsabilidade (participação) do Segurado nos prejuízos indenizáveis decorrentes de sinistros cobertos.

**GARANTIA DO FABRICANTE:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto.

**GARANTIDO:** Pessoa física ou jurídica, na condição de Locatário (inquilino), conforme definição abaixo, que figura no contrato de locação objeto deste seguro.

**IMISSÃO NA POSSE:** Meio judicial ou extrajudicial pelo qual o proprietário retoma a posse de seu imóvel, eventualmente abandonado pelo Garantido/locatário.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

**IMÓVEL URBANO:** Para efeito de locação a UTILIZAÇÃO se sobrepõe a localização, assim, se o imóvel possui finalidade residencial/ habitação do LOCATÁRIO, será considerado URBANO independente do perímetro e o contrário também é verdadeiro, se por caso ocorrer a locação de uma área dentro do perímetro urbano para a finalidade de exploração de terra, este será considerado RURAL ou RÚSTICO, conforme o Art. 4º, I do Estatuto da Terra: “Imóvel Rural”, o prédio rústico, de área contínua, qualquer que seja a sua localização, que se destina à exploração extrativa agrícola, pecuária ou agroindustrial, quer através de planos públicos de valorização, quer através de iniciativa privada.

**INDENIZAÇÃO:** É a contraprestação (obrigação) do segurador ao segurado que, com a efetivação do risco (ocorrência de evento previsto no contrato), venha a sofrer prejuízos de natureza econômica, fazendo jus à indenização pactuada.

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

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;

**c)** Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

**LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO:** Limite fixado na apólice, por cobertura, que representa o valor máximo que a Seguradora irá suportar em um risco determinado.

**LOCAÇÃO:** Contrato bilateral pelo qual uma das partes se obriga a ceder à outra, por tempo determinado ou não, o uso e gozo do bem imóvel, mediante pagamento de aluguel.

**LOCADOR:** Pessoa física ou jurídica proprietária do imóvel objeto do contrato de locação, cujas obrigações estão definidas na Lei do Inquilinato (Lei 8245/91).

**LOCATÁRIO:** Pessoa física ou jurídica que mediante pagamento de aluguel adquire a posse direta do imóvel objeto do contrato de locação, cujas obrigações estão definidas na Lei do Inquilinato (Lei 8245/91).

**MULTA MORATÓRIA:** É devida pela impontualidade ao cumprimento da obrigação.

**MULTA RESCISÓRIA:** Multa por rescisão antecipada do contrato, decorrente de desocupação do imóvel, para a qual não haja concordância por parte do Segurado e desde que haja amparo pela legislação vigente por ocasião do sinistro.

**NEGLIGÊNCIA:** Desatenção, falta de cuidado ou de precaução com certos atos, em virtude dos quais se manifestam resultados maus ou prejudiciais, que não adviriam se mais atenciosamente ou com a devida precaução fossem executados.

**PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO (POS):** É o valor ou percentual definido na apólice que permanecerão sob responsabilidade do Segurado em relação aos prejuízos indenizáveis decorrentes de sinistros cobertos.

**PRAZOS / VIGÊNCIAS:** O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

**PRÊMIO:** É a soma em dinheiro paga pelo garantido à Seguradora para que este assuma a responsabilidade de um determinado risco.

**PRESCRIÇÃO:** perda de direito de propor uma ação depois de ultrapassado o prazo que a lei determina para reclamar um interesse.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- Problemas hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;
- Problemas elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

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

**PRODUTO:** é o eletrodoméstico nacional pertencente(s) e utilizado(s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 10 (dez) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do Defeito.

**PROPONENTE:** Pessoa física ou jurídica que manifesta a intenção de aderir ao Seguro, mediante o preenchimento da Proposta de Seguro.

**PROPOSTA:** Documento que formaliza o interesse do proponente em contratar, alterar ou renovar o seguro, abrangendo, no caso de contratação ou renovação de apólices coletivas, tanto a proposta de contratação formalizada pelo estipulante, como as propostas de adesão dos segurados individuais.

**QUEBRA DE VIDROS:** é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável. Observação.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A Assistência 24 horas não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da Assistência 24 horas será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**REDE DE PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Tokio Marine, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**REGULAÇÃO DE SINISTRO:** Exame das causas e circunstâncias do sinistro para se concluir sobre a cobertura, bem como para apurar se o Segurado cumpriu todas as obrigações legais e contratuais.

**REPRESENTANTE LEGAL:** Pessoa física que representa o segurado e a ele presta serviços de natureza não eventual no local do risco, mediante remuneração, estando com ele relacionado por contrato de prestação ou locação de serviços.

**REPRESENTANTE DE SEGUROS:** Pessoa Jurídica que assumir a obrigação de promover, ofertar ou distribuir produtos de seguros, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, à conta e em nome de sociedade seguradora, sem prejuízo de realização de outras atividades.

**REINTEGRAÇÃO:** restabelecimento da importância segurada original segurada após um sinistro com pagamento da correspondente indenização pela Seguradora.

**RISCO:** Evento futuro, incerto e imprevisível, independente da vontade do Segurado, de natureza súbita, assumido pela Seguradora mediante o pagamento de prêmio.

**RISCO EXCLUÍDO:** É, geralmente, aquele que se encontra relacionado dentre os riscos não seguráveis pelas condições da apólice, ou seja, aqueles que o segurador não admite cobrir ou que a lei proíbe que possam ser objeto do seguro.

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

**SEGURADO:** Pessoa física ou jurídica, na condição de Locador do imóvel urbano, conforme definido no contrato de locação, em favor de quem é concedida a cobertura prevista nestas Condições Gerais.

**SEGURADORA:** Empresa autorizada pela Susep a funcionar no Brasil como tal e que, recebendo o prêmio, assume o risco.

**SINISTRO:** Ocorrência de um evento coberto e indenizável em decorrência da inadimplência das obrigações do garantido/ segurado, previsto no contrato de seguro.

**SEGURO:** contrato pelo qual a Seguradora se obriga, mediante o recebimento do prêmio, a indenizar a quem de direito, por eventuais prejuízos consequentes da ocorrência de eventos previstos como riscos cobertos nas condições gerais, cláusulas e disposições expressas na apólice.

**SINISTRO:** realização de evento previsto e amparado pelas disposições das coberturas efetivamente contratadas na apólice. Não se consideram contratadas, e portanto, não são entendidas como parte integrante deste seguro, as coberturas que não estiverem mencionadas e devidamente identificadas na proposta e expressas na apólice.

**SUBLOCAÇÃO:** Contrato de locação realizado entre o Locatário e um terceiro, sem romper o contrato de locação originário.

**SUB-ROGAÇÃO:** Transferência de direitos de regresso do Segurado para o Segurador mediante a assinatura de Recibo de Indenização, a fim de que possa agir em ressarcimento contra o terceiro causador do prejuízo por ele indenizado. É o direito que a lei confere ao Segurador, que pagou a indenização ao Segurado, de assumir seus direitos contra os terceiros responsáveis pelos prejuízos.

**USUÁRIO:** é a pessoa física titular ou usuária do serviço de Assistência 24 Horas, contratado.

**VIGÊNCIA:** intervalo contínuo de tempo durante o qual está em vigor o contrato de seguro, podendo ser fixada em anos, meses, dias, horas, minutos, jornada, viagem ou trecho, ou outros critérios, conforme estabelecido no plano de seguro.