

REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR EMERGENCIAL - PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA AO LAR

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Entende-se por Assistência Domiciliar os serviços abaixo descritos disponibilizados a Residência Assistida e, em algumas situações específicas, ao Segurado que visam assistir e auxiliar na hipótese da ocorrência de determinados eventos, conforme previstos no Regulamento de Assistência.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) EVENTO PREVISTO:

Entende-se por Evento Previsto, suscetível à prestação dos serviços ora contratados, a ocorrência de uma ou mais situações abaixo indicadas, que produzem danos materiais na Residência Assistida.

- Roubo ou furto qualificado da Residência Assistida;
- Arrombamento;
- Travamento Involuntário de chaves;
- Incêndio / Raio e Explosão;
- Dano Elétrico [tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)];
- Desmoronamento (parcial ou total);
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento (danos ocasionados por águas provenientes de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impactos de veículos.

O PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ACIMA DESCRITOS.

b) PROBLEMA EMERGENCIAL:

É a situação pontual descrita neste Regulamento de Assistência que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

c) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Segurado em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

d) DEPENDENTE (do titular do Regulamento de Assistência):

Seu cônjuge, seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

e) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

f) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo Segurado sua residência fixa do Segurado.

g) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o Segurado a qual essa Assistência está vinculado, e seus Dependentes, desde que tenham Residência fixa e assistida no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços de assistência indicada neste Regulamento de Assistência será de acordo com a vigência do Seguro a qual está vinculado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

Os Segurados terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar – Serviços de Assistência Emergenciais à Residência Assistida em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Em todas as cidades para os serviços de (número dos itens conforme serviços abaixo mencionados):

- 5.1 – Chaveiro
- 5.2 – Eletricista
- 5.3 – Encanador
- 5.4 – Desentupimento
- 5.5 – Limpeza de Caixa de Gordura
- 5.6 – Cobertura Provisória de Telhado

Os Segurados terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar – Serviços de Assistência Emergenciais ao Segurado em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

ITEM 5 – DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços de Assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Segurado ou seu Dependente com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO OU SEU DEPENDENTE.

5.1. CHAVEIRO

Em caso de Evento Previsto, em que a Residência Assistida ficar vulnerável, a **Assistência** encaminhará um profissional para o reparo provisório, ou se possível, definitivo das portas e/ou portões que façam parte do fechamento da residência, nas seguintes ocorrências:

- Roubo ou furto qualificado da Residência Assistida;
- Arrombamento;
- Travamento Involuntário de chaves.

Em caso de Problema Emergencial com a Residência Assistida, em decorrência de perda ou quebra, roubo ou furto das chaves, ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impossibilite o Segurado de entrar ou sair da Residência Assistida, a **Assistência** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e/ou portões que façam parte do fechamento da residência.

Nota: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale).

Será de exclusiva responsabilidade do Segurado, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite:

Problema Emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Evento Previsto: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPEAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA E/OU TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) **DESPEAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- c) **FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

5.2. ELETRICISTA

Na ocorrência de Evento Previsto de Dano Elétrico, caracterizado pela sobrecarga de energia, decorrente de problema funcional ou que possa vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão ou falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, ocasionando um Problema Emergencial, a **Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos do Evento Previsto de Dano Elétrico. Será de exclusiva responsabilidade do Segurado, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.3. ENCANADOR

Na ocorrência de Problema Emergencial, causado por vazamento em tubulações (aparentes) de 01 (uma) a 04 (quatro) polegadas, ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, ou ainda, na hipótese de Evento Previsto resultante de Alagamento (danos ocasionados por águas provenientes de rupturas ou entupimentos da rede interna de água) da Residência Assistida, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a **Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos de problemas hidráulicos, Alagamento ou risco de Alagamento na Residência Assistida. Será de exclusiva responsabilidade do Segurado, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;
- d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.

5.4. DESENTUPIMENTO

Na ocorrência de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, assim como tubulações de esgoto, ou ainda, na hipótese de Evento Previsto que venham acarretar Alagamento da Residência Assistida caracterizando um Problema Emergencial, a **Assistência** enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos. Será de exclusiva responsabilidade do Segurado, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- b) **ESGOTAMENTO DE FOSSA SÉPTICA E O DESENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUAS FLUVIAIS.**

5.5. LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA

Na ocorrência de Alagamento da Residência Assistida decorrente de vazamento da caixa de gordura ocasionado por um Problema Emergencial, a **Assistência** enviará um profissional para realizar a limpeza da referida caixa de gordura.

Nota: O Segurado deverá providenciar a abertura da caixa de gordura (lacre/ tampa), para que o prestador possa realizar o serviço.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.6. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na ocorrência de um Evento Previsto, incluindo, desmoronamento (parcial ou total), vendaval/ granizo, incêndio/ raio ou explosão ou de um de Problema Emergencial, como impacto de aeronave, que provoque o destelhamento da Residência Assistida a **Assistência** providenciará uma cobertura provisória, por meio de lona, plástica, tapume ou outro material apropriado, fornecido pelo próprio Segurado, de forma a proteger o interior da Residência Assistida.

Nota 1: Para a realização de serviços em locais acima de 3,5m (três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

O profissional estará munido de uma escada de 04 (quatro) metros de altura, conforme definido em normas regulatórias.

Nota 2: Quando necessário, o Segurado será o único responsável pelo pagamento das despesas decorrentes da locação de andaime, que deverá ser utilizado em virtude da altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;**
- b) **O CONSERTO DEFINITIVO DO TELhado;**
- c) **FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO.**

ITEM 6 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Segurado e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pela **Assistência** será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Segurado e/ou seu Dependente no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS SEGURADO OU SEU DEPENDENTE;**
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO SEGURADO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA ASSISTÊNCIA;**
- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- f) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO SEGURADO OU SEU DEPENDENTE;**
- g) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR**
- h) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA;**
- i) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM (NS) DO Segurado, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- a) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA;**
- b) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ;**
- c) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE;**
- d) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.**

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO SEGURADO OU SEU DEPENDENTE CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.

ITEM 8 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

A **Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Segurado que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pela Assistência, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

ITEM 9 – DA NÃO LOCALIZAÇÃO DA REDE CREDENCIADA

Observado o **item 4** acima, caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitada a realização dos serviços descritos neste Regulamento de Assistência, o Segurado poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência para credenciamento junto à **Assistência**.

O credenciamento ficará sujeito à análise exclusiva da **Assistência**.

O Horário de Atendimento para indicações de prestadores será de segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

ITEM 10 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Segurado deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Segurado, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 703 4350 (capital e cidades metropolitanas)

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

ITEM 11 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a) O Segurado ou seu Dependente comprovadamente, após a análise da **Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Segurado ou seu Dependente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;

c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

REGULAMENTO – MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO DOMICILIAR

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Segurado em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

b) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Segurado, o cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau do Segurado, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Manutenção e Prevenção Domiciliar discriminam seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

d) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo Segurado sua residência fixa do Segurado.

h) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o Segurado a qual essa Assistência está vinculado, e seus Dependentes, desde que tenham Residência fixa e assistida no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços de assistência indicada neste Regulamento de Assistência será de acordo com a vigência do Seguro a qual está vinculado.

A quantidade de utilização prevista por ano de vigência do Regulamento de Assistência será de 01 (uma), limitada a R\$400,00 (quatrocentos reais). O Segurado poderá escolher até 03 (três) serviços listados neste regulamento, que serão fornecidos no mesmo dia. Caso o Segurado opte por não realizar alguns destes serviços no dia do atendimento, o mesmo não terá direito a estes serviços em outra ocasião.

ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de Manutenção e Prevenção à Residência Assistida será destinado em Território Nacional somente para as cidades com população superior a 200.000 habitantes.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

ITEM 5 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

5.1 SERVIÇOS GERAIS

Desde que solicitado pelo Segurado, a **Assistência** encaminhará o profissional para a instalação das peças mencionadas abaixo:

- Olho mágico;
- Prateleira e persianas;
- Varão e trilho de cortina.

Importante: Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Segurado.

Nota 1: Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 (Três metros e meio) de altura.

Nota 2: A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Segurado. Por este motivo é de extrema importância o Segurado, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

Para os serviços de instalação de olho mágico, prateleira, persianas, e trilho de cortina somente serão realizados em paredes de alvenaria e que tenham estrutura apropriada.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Instalação de espelhos;
- b) Reparo ou troca de peças.

5.2 LOCAÇÃO DE CAÇAMBA

Será realizada a locação de 01 (uma) caçamba de até 4m³ (quatro metros cúbicos) em local de permanência indicado pelo Segurado. O período de permanência da caçamba no local será limitado a 03 (três) dias corridos de acordo com a lei municipal de cada região.

Entende-se por entulho, o conjunto de fragmentos ou restos de tijolos, concretos, argamassas, aços e madeiras, provenientes de construção, reforma e/ou demolição de estruturas residências.

Nota 1: O prestador somente realizará a retirada do entulho já embalado pelo Segurado em sacos apropriados para resíduos de reforma.

Nota2: O Segurado deverá indicar o local apropriado para a permanência da caçamba, de acordo com a legislação da região de sua Residência Assitada.

Nota 3: A **Assistência** não se responsabilizará por multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local impróprio.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

- a) Coleta de podas de árvores ou qualquer entulho que não os especificados neste regulamento;

5.3 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Será realizada a fixação de antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Segurado na Residência Assistida.

Nota: Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 (Três metros e meio) de altura.

Importante: Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do Segurado.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Fixação de antenas parabólicas.

5.4 CONVERSÃO DE FOGÃO

Será realizada a reversão de gás GLP (botijão) para gás natural (concessionária) e vice-versa, exclusivamente em fogões de uso doméstico.

Importante: Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Segurado.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

5.5 LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

Será realizada a execução de lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados de acordo com os locais indicados pelo Segurado na Residência Assistida.

Nota: Neste atendimento, o material será fornecido pelo prestador de serviço.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Reparo ou troca de peças.

5.6 REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

Será realizada a verificação dos pontos de iluminação, força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno na Residência Assistida.

Nota: Não está incluso nenhum tipo de reparo. O prestador informará somente os eventuais consertos que deverão ser realizados.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

5.7 REVISÃO HIDRÁULICA

Será realizada a verificação de torneiras, boias de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis na Residência Assistida.

Nota: Não está incluso nenhum tipo de reparo. O prestador informará somente os eventuais vazamentos identificados.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

5.8 LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Desde que solicitado pelo Segurado, a **Assistência** encaminhará o profissional para a limpeza dos itens mencionados abaixo:

- Até 02 (duas) Caixa d'água com até 2.000 (dois mil) litros desde que estejam interligadas;

Importante: Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Segurado.

Nota 1: Para a utilização do serviço de limpeza de caixa d'água, na data e horário do atendimento, a caixa d'água deve conter apenas 1/3 da água para a realização da limpeza das laterais e fundos.

Nota 2: Para a realização de serviços em locais acima de 03 metros e meio, serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Coletores de água;
- b) Serviços em locais de difícil acesso onde tenham que realizar a retirada de telhões de fibro-amianto / fibrocimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento;
- c) Desentupimento do cano vertical;
- d) Utilização de qualquer tipo de equipamento de detecção eletrônica.

ITEM 6 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Segurado não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da **Central de**

Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pela **Assistência** será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Segurado no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela **Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços serão registrados como nova intervenção.

ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- j) Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da **Assistência**.
- k) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- l) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros.

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da **Assistência**, as derivadas de:

- m) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- n) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.
- o) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- p) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO SEGURADO CAUSADAS POR MÁ FÉ.

ITEM 9 – DA NÃO LOCALIZAÇÃO DA REDE CREDENCIADA

Observado o **item 4** acima, caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitada a realização dos serviços descritos neste Regulamento de Assistência, o Segurado poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência para credenciamento junto à **Assistência**.

O credenciamento ficará sujeito à análise exclusiva da **Assistência**.

O Horário de Atendimento para indicações de prestadores será de segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

ITEM 10 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Segurado deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Segurado, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 772 2602 (capital e cidades metropolitanas)

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

ITEM 11 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- d)** O Segurado ou seu Dependente comprovadamente, após a análise da **Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- e)** O Segurado ou seu Dependente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- f)** Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.