



# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR A

Versão Mai/2023

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Participante/Segurado serviços ligados à sua residência, de acordo com as condições deste Regulamento.

## 2. DEFINIÇÕES

- **Chaveiro para acesso ao domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio;
  - **Chaveiro para portas interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso à cômodos internos do Imóvel;
  - **Pontos/terminais de energia:** tomadas, interruptores e bocais;
  - **Pontos/terminais hidráulicos:** torneiras, válvulas e registros;
  - **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de **problemas funcionais\*** que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia no Imóvel;
- \* Problemas Funcionais: problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.**
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos visíveis no imóvel assistido, com origem identificada nos pontos/terminais hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica);
  - **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a Assistência não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
  - **Residência:** é o imóvel de uso habitual ou permanente do Participante/Segurado, excluídas demais moradias de veraneio ou destinadas a fins comerciais;
  - **Sinistro:** é a ocorrência de fato externo, súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza na residência do Participante/Segurado.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

## 4. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Na ocorrência de sinistro com a sua residência, o Participante/Segurado deverá ligar para a Central de Atendimento imediatamente após o acontecimento, fornecer as informações necessárias para sua identificação, o endereço do imóvel e a descrição do problema ocorrido para definição do tipo de serviço adequado à situação.

A Central de Atendimento, a seu exclusivo critério, determinará, entre os serviços deste Regulamento, isolados ou combinados, a forma de assistência mais adequada a atender ao sinistro.

Os serviços somente estarão disponíveis quando solicitados por meio dos telefones: 0800 291 0148 e 0800 282 1522.

Os serviços são prestados exclusivamente pela Prestadora de Serviços e não haverá reembolso de despesas realizadas sem o prévio conhecimento e a autorização expressa da Central de Atendimento da Assistência.

## 5. SERVIÇOS

- **ELETRICISTA** (em caso de sinistro - 24h)

Em caso de falta de energia elétrica na residência devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas, a Prestadora de Serviços se encarregará do envio de um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir.

Estão incluídos nesse serviço os custos decorrentes do envio do profissional mão de obra e materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço).

Estão excluídos desse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica, além de peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

**LIMITE:** até R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por acionamento, limitado a 4 (quatro) acionamentos por vigência.

Está previsto o reparo nas instalações elétricas da residência assistida de até 2 (dois) pontos/terminais de saída de energia (*tomadas, interruptores e bocais*) no mesmo circuito (ramal/fiação) ou em circuito independente (pontos/terminais em outro cômodo).

**IMPORTANTE:** o Participante/Segurado poderá ter num único acionamento (por vigência), independente do cômodo assistido (*quarto, sala, banheiro etc.*), desde que não ultrapasse a 2 (dois) pontos/terminais de saída, conforme exemplos abaixo:

- A troca de 1 (uma) tomada do quarto (1º ponto) e a troca de 1 (um) interruptor do mesmo quarto (2º ponto);
- A troca de 1 (uma) tomada do quarto (1º ponto) e a troca de 1 (uma) tomada no banheiro (2º ponto).

Será considerado um novo acionamento quando, independente do momento da solicitação, mesmo que da mesma modalidade, for identificado que se trata de serviços em locais distintos (sejam em cômodos ou em ramais elétricos), ou conectados a pontos de energia (fiação).

Exemplo:

Solicitação inicial de retirada de curto com troca do(s) ponto(s) de energia, limitado a 2 (dois) pontos.

- ↳ **Atendimento do(s) serviço(s) solicitado(s):** troca de pontos de energia alimentados pela mesma fiação;
- ↳ **Abertura de novo acionamento:** para execução de novos serviços identificados na visita, não relacionados ao problema inicial informado.

- **ENCANADOR** (em caso de sinistro - 24h)

Se, em consequência de problemas hidráulicos ou em situações em que o imóvel estiver alagado ou em risco de

alagamento, a Prestadora de Serviços providenciará o envio de um profissional para as seguintes situações:

- a) **Desentupimento de ralos, pias e sifões** (com aparelho manual sem o uso de equipamento elétrico ou mecânico);
- b) **Vazamentos em torneiras, chuveiro (não blindado), válvulas de descarga ou registros** (desde que estejam visíveis e que não necessitem da quebra de alvenaria para inspeção e acesso ao ponto avariado).

**IMPORTANTE:** não estão cobertos o desentupimento/limpeza de tubulação e de caixas de esgoto/inspeção/gordura e o reparo/contenção de vazamentos em tubulações de cobre, ferro, cerâmica e de gás nos imóveis assistidos, bem como os vazamentos em tubulações, relacionadas à instalação de piscinas e banheiras.

Estão incluídos no serviço “Encanador”, apenas os custos de mão de obra. **As despesas com materiais necessários para o reparo serão de responsabilidade do Participante/Segurado.**

**Não estão incluídos serviços de reparo definitivo.**

**LIMITE:** até R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por acionamento, limitado a 4 (quatro) acionamentos por vigência.

Será considerado um novo acionamento quando, independente do momento da solicitação, mesmo que da mesma modalidade, é identificado que se trata de serviços em locais distintos (sejam em cômodos ou pontos hidráulicos), ou conectados a outro encanamento.

**Exemplo:**

**Solicitação inicial de reparo de vazamento aparente em pontos hidráulicos e conexões.**

- ↳ **Atendimento do(s) serviço(s) solicitado(s)**: troca dos componentes hidráulicos que fazem parte do mesmo encanamento.
- ↳ **Abertura de novo acionamento**: serviço de reparo e/ou troca de pontos e/ou conexões hidráulicas em outro encanamento da residência.

- **CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA)** (em caso de sinistro – 24h)

Se o Participante/Segurado ficar impedido de acessar o Imóvel – porta(s) de entrada ou saída –, a Prestadora de Serviços providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta, desde que a abertura seja tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a Prestadora de Serviços também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao responsável pelo atendimento na residência do Participante/Segurado 2 (duas) chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

**LIMITE:** até R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por acionamento, limitado a 4 (quatro) acionamentos por vigência.

**Estão excluídas deste serviço a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto e ainda fechadura de portas internas ou de armários.**

- **ENVIO DE PROFISSIONAIS** (em casos emergenciais e não vinculados a sinistro – prestados de 2ª a 6ª das 9h às 18h)

Este serviço consiste no envio do prestador até a residência do Participante/Segurado para efetuar orçamento das seguintes especialidades: carpinteiro, electricista, pedreiro, marceneiro, vidraceiro, encanador, pintor, limpeza, chaveiro, conserto de eletrodomésticos, dedetização, desratização e desentupimento.

Estão cobertos pelos serviços de assistência apenas o custo da visita do prestador para a elaboração do orçamento, assim, **os gastos com mão de obra para o conserto e troca de peças são por conta do Participante/Segurado.**

Caso o serviço seja realizado pelos profissionais indicados, haverá a garantia de três meses, no que se refere ao serviço de mão de obra.

**LIMITE: 1 (um) acionamento por vigência, para todo o conjunto de serviços ou para cada serviço isolado.**

- **FAXINEIRA (LIMPEZA PALIATIVA)**

Se em decorrência de Acidente Pessoal, e por determinação médica foi necessária a hospitalização do Segurado por um período superior a 3 (três) dias, a Prestadora de Serviços assumirá os custos de uma faxineira, indicada pelo Segurado.

**LIMITE: até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento e a 1 (um) acionamento por vigência.**

- **CHECK-UP LAR**

O Participante/Segurado poderá solicitar **2 (dois) check-up por vigência no valor de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por evento.**

Para cada acionamento poderão ser escolhidos **até 4 (quatro) serviços que deverão ser executados dentro de uma única visita do profissional à residência assistida.**

Será de responsabilidade da Prestadora de Serviços: disponibilizar somente material de apoio (fita isolante, pedaços de fios para contenção emergencial até 1 (um) metro, fita teflon, luva de contenção, veda tubulação, cola de PVC e luva tapa buraco). Todo o material extra (buchas, parafusos, rejuntas etc.) necessário para a execução dos serviços deverá ser providenciado pelo Participante/Segurado.

Se o Participante/Segurado não possuir a peça no momento do *check-up* e adquiri-la após a saída do profissional do local do evento, não haverá o retorno do profissional ao local do evento dentro do mesmo acionamento.

- a) **Revisão de instalação elétrica**

Será providenciado o envio de um profissional para a verificação do imóvel quanto às condições de estrutura elétrica, preocupando-se em alertar o Participante/Segurado quanto a riscos de curto-circuito e incêndio no imóvel.

Não está inclusa a realização dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Participante/Segurado a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

**Não está incluída neste item qualquer outra manutenção e/ou instalação de rede e cabeamento.**

- b) **Troca de lâmpada e luzes**

Será providenciado o envio de um profissional para troca de até 10 (dez) lâmpadas, tomadas e receptores.

**A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços é de responsabilidade do cliente.**

**Não estão inclusos reparos em luminárias e bocais e troca de reatores. Este serviço está limitado a até 10 (dez) unidades.**

- c) **Revisão de vazamentos**

A Prestadora de Serviços enviará um profissional para verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

Não está inclusa a realização dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Participante/Segurado a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

#### **d) Instalação de Olho Mágico**

A Prestadora de Serviços providenciará a instalação de 1 (um) olho mágico na porta ou nas portas principais do imóvel, indicada(s) pelo Participante/Segurado.

A Prestadora de Serviços responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Participante/Segurado a compra do olho mágico e os materiais necessários para a instalação.

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

#### **e) Lubrificação de fechaduras e dobradiças**

A Prestadora de Serviços realizará a lubrificação de fechaduras e dobradiças de até 10 (dez) portas, janelas ou portões, indicadas pelo cliente.

A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem deles.

Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a Prestadora de Serviços fornecerá o material utilizado.

#### **f) Mudança de móveis**

A Prestadora de Serviços auxiliará no remanejamento de até 2 (dois) móveis no interior do imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro, no mesmo andar. O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

#### **g) Fixação de prateleiras, quadros, persianas, cortinas e varais**

A Prestadora de Serviços enviará um profissional para realizar a fixação de até 5 (cinco) quadros e prateleiras, e, de até 1 (uma) persiana e varal de teto, em locais indicados pelo Participante/Segurado.

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

Será de responsabilidade do Participante/Segurado a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços. **A indicação do local para a fixação, assim como o risco de avarias em conduítes e encanamentos é por conta do Participante/Segurado.**

#### **h) Limpeza de ralos e sifões**

A Prestadora de Serviços enviará um profissional para realização do serviço de limpeza de até 4 (quatro) ralos e sifões do imóvel.

O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

**Estão excluídos deste serviço desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; desentupimento em tubulações e/ou equipamentos pertencentes a piscinas; desentupimento de tubulações de água potável; obstruções/entupimento provenientes de deterioração e/ou corrosão das tubulações; desentupimento de**

tubulações cerâmicas (manilhas); limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água; obstruções provenientes de argamassa e raízes; conservação ou limpeza de fossa séptica; desentupimento em prumadas (coluna de edifícios) de água fria, quente, pluviais e esgoto.

#### i) Serviço de rejuntamento

A Prestadora de Serviços enviará um profissional para realizar o rejuntamento de até 2m<sup>2</sup> (dois metros quadrados) de pisos e/ou azulejos de banheiro e cozinha. **A assistência arcará com a mão de obra e o cliente com os materiais.**

#### j) Conserto de dispositivos elétricos aparentes

A Prestadora de Serviços enviará um eletricitista para a execução de reparos emergenciais nos dispositivos elétricos aparentes decorrente de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede baixa tensão da residência.

São dispositivos elétricos aparentes os disjuntores e fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas, resistências de chuveiros (não blindados) que necessitam de troca ou fiação danificada dos equipamentos relacionados.

A assistência custeará as despesas relativas à mão de obra e materiais básicos, respeitados os limites estabelecidos, para a execução dos serviços.

**Estão excluídos os serviços de consertos de danos elétricos ocasionados por queda de raio.**

## 6. DEMAIS EXCLUSÕES

Este Regulamento não se aplica às seguintes situações:

- a) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do Participante/Segurado;
- b) Estabelecimentos comerciais ou a residência do Participante/Segurado com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Participante/Segurado ou por terceiros;
- c) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;
- d) Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;
- e) Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;
- f) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- g) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de sinistros;
- i) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do Participante/Segurado;
- j) Danos gerados ao imóvel, pelo Participante/Segurado ou terceiros, em razão de estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos ou narcóticos.

## 7. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

**A utilização dos serviços da Assistência Domiciliar A estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme as condições definidas neste Regulamento.**