



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA FLEX

Versão Mai/2022

1. OBJETIVO

Disponibilizar assistência 24 horas para a contenção e reparação de danos cobertos, em caso de sinistro com a residência segurada, de acordo com as condições deste regulamento.

A **Assistência Flex** flexibiliza ao Estipulante, no caso de contratação de seguro coletivo, ou ao Participante/Segurado, no caso de contratação individual do seguro, escolher 5 (cinco) dos 7 (sete) serviços indicados abaixo, na contratação ou na manutenção de seu Seguro ou Benefício, que estarão definidos no documento de Apólice e/ou Certificado Individual:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Vidraceiro
- Envio de Profissionais
- Assistência Pet
- Assistência Viagem

2. DEFINIÇÕES

- **Residência:** É a única propriedade destinada à habitação, a ser declarada pelo Participante/Segurado e cadastrada na base de dados da prestadora, excluídas quaisquer outras.
- **Prestadores:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e/ou contratadas a critério da central de atendimento, para serem enviadas à residência do Participante/Segurado, ou colocadas à sua disposição, conforme o caso, para a prestação dos serviços descritos neste regulamento.
- **Sinistro:** É a ocorrência de fato externo, súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza na residência do Participante/Segurado, como por exemplo, a ocorrência de roubo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, incêndio de qualquer natureza, tempestade, vendaval (furacão, tornado, granizo), impacto de veículos, inundação, quebra de vidros, desmoronamento, acidentes pessoais que ocasionem danos à residência.

3. PARTICIPANTE/SEGURADO

Entende-se por Participante/Segurado a pessoa física, com residência habitual no Brasil.

Os serviços disponíveis para cada Participante/Segurado são aqueles definidos na Apólice e constam no Certificado Individual.

4. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional, inclusive feriados e finais de semana.

Os serviços da Assistência Pet serão prestados exclusivamente em todo território brasileiro, desde que o local conte com infraestrutura de profissionais adequada e disponível para prestação dos Serviços. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Participante/Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder.

Os serviços da Assistência Viagem no Brasil e no exterior são válidos para viagens a mais de 100km (cem quilômetros) do município em que o Participante/Segurado declarou sua residência.

Os serviços de Assistência *envio de profissionais, chaveiro, vidraceiro, eletricista e encanador* serão prestados,

exclusivamente, em todo território brasileiro, apenas na residência cadastrada do Participante/Segurado, desde que o local conte com infraestrutura de profissionais adequada e disponível para prestação dos Serviços. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Participante/Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder.

Todos os serviços previstos neste regulamento não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de força maior, se torne impossível a sua efetivação.

5. ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR - ENCANADOR, ELETRICISTA E VIDRACEIRO (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – VINCULADOS A SINISTROS)

A prestadora se encarregará do envio 24 horas à residência do Participante/Segurado de encanadores ou eletricitistas para a contenção e reparação de qualquer dos danos referidos no item 10, especificados como “Sinistros”.

Os serviços deverão ser solicitados à prestadora, através de chamada telefônica, pelo Participante/Segurado, que deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita.

Ficarão por conta da prestadora as despesas decorrentes do deslocamento do prestador de serviços e da mão de obra do mesmo, empregada no local.

Correrão por conta do Participante/Segurado as despesas com reposição de peças e reparações, devendo o Participante/Segurado, nestes casos, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

Cada um dos serviços está limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 2 (duas) intervenções por ano.

6. ENVIO DE PROFISSIONAIS - ASSISTÊNCIA DOMICILIAR - CHAVEIRO (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS - NÃO VINCULADO A SINISTRO)

A prestadora se encarregará de enviar um chaveiro até a residência cadastrada do Participante/Segurado que não puder ser aberta em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura impossibilitando o Participante/Segurado de ingressar ou sair de sua residência ou ainda, quando o imóvel estiver vulnerável, ficando acessível pela parte externa, causando risco à residência. Este serviço somente será disponibilizado para residências que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50km (cinquenta quilômetros) da residência segurada, observada as seguintes condições:

- Em casos de quebra, perda ou roubo de chaves, correrão por conta da prestadora de serviços as despesas com o deslocamento do profissional, a mão-de-obra e a confecção de novas chaves até o valor total de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado ainda a 2 (duas) intervenções ao ano.
- Em casos de reparação de fechaduras e tranças que se encontrarem danificadas, a prestadora arcará com os custos de deslocamento do profissional, mão-de-obra e peças para troca e conserto da fechadura ou trança até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento até o limite de 1 (uma) intervenção ao ano.

7. ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS – NÃO VINCULADOS A SINISTROS – HORÁRIO COMERCIAL)

Independente da verificação de qualquer dos danos previstos no item 10 (Sinistros), a prestadora compromete-se a enviar à residência do Participante/Segurado pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, técnicos de persianas, técnicos de tv e vídeo, técnicos de eletrodomésticos, encanadores, eletricitistas, chaveiros ou vidraceiros, que serão disponibilizados em horário comercial, (de 2ª a 6ª feira, das 9 às 18 horas), podendo, no entanto, o Participante/Segurado solicitar os serviços a qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas por dia. Nestes casos, correrão por conta do Participante/Segurado as despesas com reparação, reposição de peças e, ainda, deslocamentos, devendo

o Participante/Segurado quitar os custos do serviço utilizado e de locomoção, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

8. ASSISTÊNCIA PET

Hospedagem de animais

Em caso de acidente pessoal com o Participante/Segurado, que o impeça de cuidar do animal assistido, a prestadora de serviços providenciará transporte de ida e volta e estadia do animal assistido até um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento e adequado para prestação deste serviço.

Este serviço está limitado a R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia para cada animal, limitado a um período de 3 (três) dias para o máximo de 2 (dois) animais.

Em caso de necessidade de um número maior de dias de estadia, as mesmas correrão por conta do Participante/Segurado.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Serviço prestado de 2ª a 6ª feira, das 9 às 18 horas. Válido somente nas localidades onde houver disponibilidade do serviço.

Agendamento de consultas

O Participante/Segurado poderá solicitar à prestadora a marcação e agendamento de consultas para os animais domésticos, seja com médicos indicados pelo Participante/Segurado ou médicos credenciados à prestadora. O serviço poderá ser solicitado 24 (vinte e quatro) horas por dia e, de acordo com a disponibilidade local, a prestadora retornará o contato com o Participante/Segurado com os dados sobre a consulta agendada. O custo da consulta será previamente informado pela prestadora e correrá por conta do Participante/Segurado.

Indicação de clínicas veterinárias, pet shops, banho e tosa

O Participante/Segurado poderá solicitar à prestadora indicação de clínicas veterinárias, pet shops, banho e tosa. A prestadora indicará o estabelecimento de acordo com a localização do Participante/Segurado e os preços para cada serviço, que correrão por conta do Participante/Segurado.

Informações sobre vacinas e vendas de filhotes

A pedido do Participante/Segurado, a prestadora dará informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas e também indicará pontos de venda de filhotes de animais domésticos, de acordo com a raça desejada pelo Participante/Segurado. O serviço poderá ser solicitado 24 (vinte e quatro) horas por dia e, de acordo com a disponibilidade local, a prestadora retornará o contato com o Participante/Segurado com os dados sobre locais de venda de filhotes.

9. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM NO BRASIL E NO EXTERIOR

Indicação de médicos, dentistas, hospitais e clínicas

Se por qualquer motivo o Participante/Segurado necessitar de assistência médica ou odontológica, a prestadora de serviços dará informações sobre médicos, dentistas e clínicas que possam atendê-lo, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas daí decorrentes por conta do Participante/Segurado.

Localização e envio de bagagens extraviadas

No caso de roubo ou extravio de bagagens em voo regular, enquanto sob responsabilidade da companhia aérea transportadora, a prestadora dará toda a orientação e ajuda necessária ao Participante/Segurado, na respectiva participação às autoridades, bem como no apoio à localização de seus pertences. Tanto no caso de roubo como no de perda ou extravio dos ditos pertences, se encontrados, a prestadora se encarregará de acionar a rede de prestadores de serviços responsáveis pelo seu envio até o local onde se encontrem devidamente embalados e transportáveis e desde que observadas as seguintes condições:

- a) Obrigação do Participante/Segurado de comunicar imediatamente o fato à companhia aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R. – *Property Irregularity Report*);
- b) O Participante/Segurado deverá entrar em contato com a prestadora informando o fato em até 3 (três) dias depois do ocorrido.

Auxílio de Fundos no Exterior

Em caso de roubo ou extravio de documentos, cartão de crédito ou dinheiro do Participante/Segurado, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a Assistência 24 Horas providenciará o envio do valor indicado, convertidos na moeda corrente do país onde o Participante/Segurado estiver até o limite do plano de Assistência 24 Horas contratado.

A conversão em moeda estrangeira e disponibilização do valor serão feitas no valor equivalente ao depósito prévio, a ser realizado por pessoa indicada pelo Participante/Segurado, em moeda corrente do Brasil na conta corrente da Assistência 24 Horas indicada por esta, respeitando-se os limites contratados. Os valores serão convertidos ao câmbio turismo de compra do dia da disponibilização dos Fundos no Exterior.

O prazo para o envio do valor indicado será informado pela Central de Assistência 24 horas e será levado em consideração dias úteis para a realização da transação.

Limite: equivalente a USD 500,00 (Quinhentos dólares) americanos.

Orientação em caso de perda de documentos

Em caso de extravio (perda, furto ou roubo) de qualquer documento pessoal imprescindível, estando o cliente a mais de 100km (cem quilômetros) de distância de seu domicílio, a Central de Assistência 24 horas, fornecerá informações relativas a como proceder com a polícia local, endereços e telefones de consulados ou embaixadas, indicação do número de telefone para cancelamento de cartões de crédito, entre outras. Caso necessário, a Central de Assistência 24 horas poderá entrar em contato com familiares, a fim de solicitar o envio de cópias dos documentos perdidos/extraviados/roubados ao usuário.

Organização do regresso antecipado por sinistro no domicílio

A prestadora organizará o transporte do Participante/Segurado até o seu domicílio, devido à ocorrência de um sinistro de roubo ou furto qualificado, como violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão, na sua residência habitual, que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim, a sua presença e regresso, sempre que não possa efetuar este transporte pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem, ou ainda quando este meio não o conduza em tempo hábil. Correrão por conta do Participante/Segurado todas as despesas decorrentes deste serviço.

Organização do retorno e acompanhamento de menores

A prestadora organizará o retorno à residência habitual no Brasil de menores de 14 (quatorze) anos caso o

Participante/Segurado seja hospitalizado em decorrência de doença ou acidente. Correrão por conta do Participante/Segurado todas as despesas decorrentes deste serviço.

Reserva de bilhetes para espetáculos

Mediante solicitação telefônica do Participante/Segurado, a prestadora fará a reserva de bilhetes para espetáculos musicais e outros em Nova Iorque, Londres, Paris, Viena e Lisboa.

A solicitação deverá ser feita com uma semana de antecedência da data do espetáculo. Para realização da reserva o Participante/Segurado deverá informar o número do cartão de crédito a ser debitado o valor do ingresso, a data de validade do cartão, endereço de registro do cartão e número de seu CPF.

Ao custo do ingresso será acrescido de taxa de reserva, independentemente do número de ingressos solicitados, cujo valor será informado ao Participante/Segurado quando da aquisição do bilhete.

Os ingressos estão sujeitos à disponibilidade local e após a solicitação não será possível efetuar alterações ou cancelamentos.

Reserva de restaurantes, hotéis e voos

Mediante solicitação do Participante/Segurado, a prestadora organizará a reserva de restaurantes, hotéis e voos no Brasil e no Exterior, nas principais cidades do mundo. A solicitação deverá ser feita com uma semana de antecedência para o evento.

Informações de viagens

Mediante solicitação do Participante/Segurado, a prestadora dará informações sobre vistos e vacinas necessárias para viagens ao exterior, assim como endereços e números de telefones de embaixadas e consulados brasileiros em todo o mundo.

10. SINISTROS

Os sinistros que a residência venha a sofrer e que dão lugar aos serviços mencionados nos itens 5, 6 e 7 são os seguintes:

- a) Incêndio – Combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- b) Explosão – Ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- c) Queda de raios – Descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
- d) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente a residência do Participante/Segurado;
- e) Tremores de terra;
- f) Danos por água, provenientes, súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- g) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na residência, desde que participados às autoridades (Boletim de Ocorrência);
- h) Queda de aeronaves – Choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- i) Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo Participante/Segurado ou por qualquer das pessoas mencionadas no artigo primeiro, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- j) Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;

- k) Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização do Participante/Segurado, salvo em operações de montagem ou reparação;
- l) Avarias na rede elétrica interna da residência devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;

11. EXCLUSÕES

Em relação aos serviços ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – VINCULADOS A SINISTRO), CHAVEIRO – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – NÃO VINCULADOS A SINISTRO) E ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS – NÃO VINCULADOS A SINISTRO – HORÁRIO COMERCIAL), o 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) Despesas decorrentes de despelo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;
- h) 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) Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do Participante/Segurado;
- k) Danos sofridos pelo Participante/Segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- l) Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Participante/Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Participante/Segurado, causados por má-fé.

Em relação ao serviço ASSISTÊNCIA PET, o contrato não se aplica as seguintes situações:

- a) A prestadora não se responsabiliza por ataques indevidos a terceiros dos animais assistidos, assim como por qualquer despesa incorrida pelos mesmos junto a estabelecimentos que os estiverem atendendo;
- b) Despesas correspondentes a assistências veterinárias realizadas pelo Participante/Segurado antes do seu contrato junto à prestadora;
- c) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;
- d) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do dono do animal assistido;
- e) Assistência derivada da morte por eutanásia e/ou lesões e consequências decorrentes de sua tentativa;
- f) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e/ou adquiridos sem recomendação veterinária;
- g) Despesas com aquisição de próteses bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do animal assistido;

- h) Despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação;
- i) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do animal assistido;
- j) Despesas extras da estadia, tais como refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

Em relação aos serviços de ASSISTÊNCIA EM VIAGEM NO BRASIL E NO EXTERIOR, a prestadora não será responsável por gastos pessoais do Participante/Segurado relativos as prestações respeitantes a:

- a) Doenças crônicas ou preexistentes que o Participante/Segurado sofra anteriormente à viagem, conhecidas ou não pelo Participante/Segurado, assim como sua agudização ou consequências. Neste caso, a prestadora somente efetuará, a seu exclusivo critério, a primeira consulta clínica que permita diagnosticar a doença preexistente;
- b) Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Participante/Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Participante/Segurado, causados por má-fé;
- c) Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do Participante/Segurado;
- d) Danos sofridos pelo Participante/Segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- e) Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- f) Danos sofridos em consequência de prática de esportes radicais tais como – mas não limitados a – alpinismo, ski de inverno ou aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem armas de fogo e bem assim de práticas desportivas em competição, treino para competição e apostas;
- g) Assistências em consequência de um acidente laboral;
- h) Despesas com fisioterapia de caráter não urgente;
- i) Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto e qualquer tipo de “*check-up*” médico geral;
- j) Repatriação sanitária caso o Participante/Segurado possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- k) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre;
- l) Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- m) Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Formas de Segurança, mesmo que em tempos de paz;
- n) Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- o) Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.;
- p) Salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas.

12. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Para Assistência Domiciliar

O Participante/Segurado deverá acionar a prestadora de serviço imediatamente após a ocorrência de sinistro com o domicílio segurado, informando o seu nome e endereço cadastrado, além do tipo de serviço solicitado. Havendo divergência, será solicitado ao Participante/Segurado que apresente um comprovante de residência junto ao prestador de serviços no local.

Os serviços somente estarão disponíveis quando solicitados por meio do telefone 0800 282 1522.

Para Assistência Pet

O Participante/Segurado deverá acionar a prestadora de serviço informando seu nome caso tenha interesse em algum dos serviços ou informações.

Os serviços somente estarão disponíveis quando solicitados por meio do telefone 0800 282 1522.

Para Assistência Viagem

O Participante/Segurado deverá acionar a prestadora de serviço informando seu nome caso tenha interesse em algum dos serviços ou informações;

Os serviços somente estarão disponíveis quando solicitados por meio do telefone 0800 282 1522 (discagem gratuita no Brasil) e 55 24 2483-9501 e 55 21 3090-1175 (chamada a cobrar no exterior).

O Participante/Segurado, em hipótese alguma, terá direito a reembolso de despesas que tenha realizado por conta própria, sem o prévio conhecimento e autorização expressa da Central de atendimento. Nesses casos, o segurado deverá preencher o formulário abaixo para envio à prestadora de serviços juntamente com as Notas Fiscais originais do serviço autorizado.

Os serviços solicitados que estejam vinculados a sinistros estarão cobertos apenas no limite e na quantidade de intervenções informadas;

As despesas oriundas dos serviços realizados pelo Participante/Segurado após obter informações não vinculadas a sinistro ficarão a cargo do Participante/Segurado.

13. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

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