



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (RESIDENCIAL + *CHECK-UP* LAR)

Versão Mai/2022

1. OBJETIVO

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

2. DEFINIÇÕES

- **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;
- **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;
- **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.
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, 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.

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 do telefone 0800 282 1522.

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.

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, assim como reparação de avarias que sofram os 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.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por intervenção, limitado a 4 (quatro) intervenções por vigência. Está previsto o reparo nas instalações elétricas da residência assistida de até 2 (dois) pontos de saída de energia (Exemplo: 1 tomada que não está passando energia e 1 bocal de luz que não esteja funcionando e/ou apresentando curto-circuito, totalizam 2 pontos).

- **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 providenciará o envio de um profissional para estancar o vazamento.

Estão incluídos neste serviço, apenas os custos de mão-de-obra. **As despesas com materiais necessários para o reparo serão de responsabilidade do Participante/Segurado.**

Estão excluídos os entupimentos em tubulações provenientes de caixa de inspeção de gordura e esgoto do imóvel, 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.

Não estão incluídos serviços de reparo definitivo.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por intervenção, limitado a 4 (quatro) intervenções por vigência.

- **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 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 serviço também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Participante/Segurado 2 (duas) chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por intervenção, limitado a 4 (quatro) intervenções 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, eletricista, 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.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção 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, **até o limite de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento.**

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção 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, 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 da mesma intervenção.

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

A prestadora 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 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 fornecerá o material utilizado.

f) Mudança de móveis

A prestadora 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 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 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 enviará um profissional para realizar o rejuntamento de até 2m² (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 enviará um eletricista 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. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

A utilização dos serviços da Assistência Domiciliar (Residencial + Check-up Lar) estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme as condições definidas neste Regulamento.