

MANUAL DE BENEFÍCIOS HDI SEGURO AUTOMÓVEL

ASSISTÊNCIA 24 HORAS – VEÍCULO DE PASSEIO

DISPOSIÇÕES GERAIS

Este é um guia completo dos benefícios oferecidos pela **HDI Seguros** para ajudá-lo em situações emergenciais e no dia-a-dia.

Os serviços dispostos neste manual são exclusivos para eventos ocorridos com a residência do Segurado, de acordo com o conteúdo de cada benefício descrito a seguir. Tais benefícios não são extensivos a terceiros.

No site www.hdi.com.br, você encontrará todas as informações sobre a **HDI Seguros** e o produto adquirido. Você também pode contar com o Portal do Segurado, que pode ser acessado no endereço www.hdi.com.br/Segurado, e com o App HDI, o qual pode ser baixado no Google Play ou na Apple Store. No Portal do Segurado e no App, você poderá ter acesso à sua carteirinha, a todos os dados da sua Apólice, comunicar Sinistros, solicitar serviços, acompanhar os seus pagamentos, entre muitas outras funcionalidades. Para tanto, após a contratação do seguro, basta entrar no site ou baixar o App e criar o seu login e senha.

Lembramos que a utilização destes serviços não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.

Para utilização dos benefícios, a **Central de Atendimento** deve ser acionada imediatamente após a ocorrência do evento, nos telefones **3003-5390 (capitais)**, **0800 434 4340 (demais localidades)**. Quando se tratar de emergência que impossibilite essa providência, o acionamento deverá ocorrer tão logo seja possível.

Para solicitar serviços, sem a necessidade do telefone e de forma mais ágil, você também pode optar pelo Chat Bot. Ele está disponível no Chat virtual (Web Chat) do site institucional da **HDI Seguros**, na página do Facebook (Messenger) e no App HDI Segurado. No WhatsApp, o acionamento pode ser feito através do número 0800 700 1608 (este número não pode ser utilizado para comunicações telefônicas).

As condições deste manual são válidas para apólices com vigência a partir de **06 de Maio de 2019**.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. D. L.", written in a cursive style.

HDI Seguros

Sumário

DISPOSIÇÕES GERAIS	2
INSTRUÇÕES GERAIS AO SEGURADO	4
POLÍTICA DE REEMBOLSO	4
BENEFÍCIOS – ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DE PASSEIO	5
<i>SERVIÇOS RESIDENCIAIS</i>	<i>5</i>
<i>ÂMBITO GEOGRÁFICO</i>	<i>5</i>
<i>SERVIÇOS</i>	<i>5</i>
1. <i>Limpeza da Residência</i>	<i>5</i>
2. <i>Mão-de-obra Hidráulica</i>	<i>6</i>
3. <i>Mão-de-obra Elétrica</i>	<i>6</i>
4. <i>Chaveiro</i>	<i>7</i>
5. <i>Cobertura Provisória de Telhados</i>	<i>7</i>
6. <i>Indicação de Profissionais para Conserto de Eletrodomésticos</i>	<i>8</i>
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA</i>	<i>8</i>
<i>SERVIÇOS MOTO</i>	<i>9</i>
1. <i>Inclusão do Veículo no CNRV</i>	<i>9</i>
<i>EXCLUSÕES GERAIS</i>	<i>9</i>

INSTRUÇÕES GERAIS AO SEGURADO

- O Segurado deverá contatar imediatamente a **Central de Atendimento** no caso de qualquer tipo de emergência para solicitar os benefícios de acordo com sua apólice de seguros e obrigatoriamente dentro do período determinado de vigência. Eventos comunicados após o término da vigência não serão cobertos;
- Ao entrar em contato com a **Central de Atendimento**, o Segurado deve identificar-se e relatar a ocorrência, prestando todas as informações solicitadas;
- Se possível, o Segurado deverá tomar, de acordo com as orientações transmitidas pela **Central de Atendimento**, todas as providências ao seu alcance para minimizar os efeitos de uma situação emergencial;
- A **HDI Seguros**, ao efetuar a prestação de serviço previsto neste *Manual de Benefícios*, ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis, na forma da Lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar inclusive, enviando documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento;
- A forma de atendimento dos serviços a seguir poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, da maneira mais adequada para atender a situação emergencial e de acordo com as peculiaridades do local do evento;
- **No momento da prestação do serviço, a HDI Seguros não se responsabiliza por objetos pessoais.**

POLÍTICA DE REEMBOLSO

- Na hipótese de contratação de serviços pelo Segurado de forma particular, a **HDI Seguros** analisará, excepcionalmente, a possibilidade de reembolso de qualquer despesa referente aos serviços previstos neste *Manual de Benefícios*, de acordo com critérios internos e considerando o motivo da não utilização dos benefícios previamente definidos e oferecidos aos clientes do Seguro Automóvel HDI.
- O prazo para solicitação do reembolso é de até 60 dias a partir da data de ocorrência do evento.

Exclusões

Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento, exceto em casos de força maior;

BENEFÍCIOS – ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DE PASSEIO

SERVIÇOS RESIDENCIAIS

Além dos serviços contratados em sua apólice, estão disponíveis gratuitamente os serviços residenciais conforme descrito abaixo. Os serviços são válidos apenas para apólices de veículos de passeio.

IMPORTANTE: Os serviços a seguir não estão disponíveis à residência do segurado que tiver contratado o Produto HDI FIT, HDI FLEX, HDI MOTO ou cobertura exclusiva RCF-V em seu veículo de passeio ou para o planos com 100km de Guincho.

ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços dispostos a seguir possuem abrangência nacional e serão prestados na residência do Segurado, de acordo com o endereço de correspondência constante na apólice de seguro de automóvel. No caso de apólice em nome de Pessoa Jurídica, o atendimento poderá ser prestado para o endereço de correspondência informado na apólice.

SERVIÇOS

1. Limpeza da Residência

Na ocorrência de alagamento, incêndio, explosão, roubo ou furto qualificado, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo que resulte na presença de lama, água ou fuligem e que tornem a residência temporariamente inabitável, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o envio de um profissional para limpeza superficial, para realizar a limpeza e retirada de entulhos possibilitando a entrada dos moradores.

LIMITE: O serviço está limitado até R\$ 300,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice.

Os demais custos, tais como, de materiais necessários na execução do serviço são de responsabilidade do Segurado.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Disponível apenas em horário comercial.

2. Mão-de-obra Hidráulica

Ocorrendo problema emergencial hidráulico em tubulações de PVC de 1 a 4 polegadas externas aparentes em dispositivos hidráulicos, tais como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário e outros dispositivos desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos ou em caso de entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques (tubulações de 1 a 2 polegadas), excluindo entupimentos de rede de esgoto que interliguem as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para reparo emergencial.

LIMITE: O serviço está limitado até R\$ 100,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice.

Os demais custos, tais como, de materiais necessários na execução do serviço são de responsabilidade do Segurado.

Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixa de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel, bem como não será prestado caso haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica e/ou quebra de paredes e pisos.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Serviço disponível 24 horas por dia.

3. Mão-de-obra Elétrica

Ocorrendo falhas ou avarias nas instalações elétricas que ocasionem a falta de energia dentro da residência 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 ou em alguma de suas dependências, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para o restabelecimento de energia elétrica, desde que tecnicamente possível.

LIMITE: O serviço está limitado até R\$ 100,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice.

Os demais custos, tais como, de materiais necessários na execução do serviço são de responsabilidade do Segurado.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Serviço disponível 24 horas por dia.

4. Chaveiro

Ocorrendo a perda ou roubo de chaves que impeça o acesso à residência e se não houver alternativa viável para fazê-lo, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para, se possível, realizar a abertura da porta e portões que façam parte do fechamento da residência e confecção da cópia de uma chave.

Nota: Chave de modelo simples e/ou convencional (chaves modelos Gorje e Yale)

LIMITE: O serviço está limitado até R\$ 60,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice.

Os demais custos, tais como, para a confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do Segurado.

Na ocorrência de **roubo ou furto qualificado** da residência que ocasione danos à(s) fechadura(s) de janelas ou de portas de entrada de acesso comum à residência, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para reparo ou substituição da(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

LIMITE: O serviço está limitado até R\$ 200,00 por evento e 01 (uma) utilização durante a vigência da apólice.

Os demais custos, tais como, para a confecção de chaves, despesas com materiais para a abertura/substituição de miolo, trancas que se encontram danificadas e demais peças ou danos são de responsabilidade do Segurado.

Estão excluídos destes serviços a abertura de portão elétrico, aberturas de fechaduras de portas internas, guarda-roupas e janelas internas, como também a reposição de bens roubados ou furtados. Este serviço será para chaves de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale).

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Serviço disponível 24 horas por dia.

5. Cobertura Provisória de Telhados

Ocorrendo impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo que ocasione o destelhamento parcial da residência, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o envio de um profissional para, desde que tecnicamente possível, realizar a cobertura provisória com lona, plásticos ou material apropriado.

Importante: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário.

LIMITE: O serviço está limitado até R\$ 600,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice.

Estão excluídos deste serviço o conserto definitivo do telhado com novas telhas ou qualquer outro material para esta finalidade, bem como a retirada de qualquer tipo de material danificado.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Serviço disponível 24 horas por dia.

6. Indicação de Profissionais para Conserto de Eletrodomésticos

A **Assistência 24 Horas HDI** se encarregará pela indicação de profissionais devidamente qualificados para consertos de eletrodomésticos, sendo sua responsabilidade limitada à indicação.

Os custos de mão-de-obra e materiais dos profissionais são de responsabilidade exclusiva do Segurado.

LIMITE: Não há limite para indicações.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Disponível apenas em horário comercial.

Observações:

- Os serviços prestados pelo profissional indicado terão garantia de 03 (três) meses.

EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA

- Eventos causados por falta de manutenção adequada;
- Quebra ou reparo de alvenaria (ex.: tijolos, pisos etc.);
- Assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- Eventos ocorridos em decorrência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
- Eventos ocorridos em decorrência de acidentes radioativos ou atômicos;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, "apagões", inundação ou qualquer outra convulsão da natureza, exceto vendaval;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de objetos do Segurado e/ou de seus acompanhantes que estiverem na residência do Segurado;
- Atendimento no caso em que o Segurado tenha ocultado informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Atendimento ou locomoção de animais domésticos transportados no veículo segurado;

- Despesas que excedam os limites especificados nos serviços neste manual;
- Despesas com ocorrências fora dos âmbitos geográficos definidos;
- Os eventos resultantes de atos praticados por dolo, culpa grave, fraude, tentativa de fraude, suicídio, tentativa de suicídio ou qualquer ato criminoso do Segurado;
- Atendimento para Segurados que estejam ausentes de seu domicílio há mais de 90 dias, sempre dentro do período de validade de sua apólice, salvo nos casos em que o serviço tenha se iniciado dentro do prazo de vigência da apólice;
- Atendimento quando não houver cooperação por parte do Segurado ou outrem que vier a requerer o serviço em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, nº do cartão e outros que vierem a se tornar necessários).

SERVIÇOS MOTO

Além dos serviços contratados em sua apólice, está disponível gratuitamente o serviço conforme descrito abaixo. Os serviços são válidos **apenas para apólices de Motocicletas acima de 500cc.**

1. Inclusão do Veículo no CNRV

Ocorrendo sinistro de roubo ou furto da motocicleta segurada, e após a comunicação da ocorrência a um órgão oficial competente (Boletim de Ocorrência), a Assistência 24 horas HDI, após a confirmação de algumas informações, poderá providenciar, quando solicitado, o cadastro no CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados).

OBS: O objetivo do CNVR é auxiliar na rápida identificação e recuperação de motocicletas roubadas ou furtadas no Brasil e em países do Mercosul.

Limite: Sem limite (apenas para a motocicleta segurada).

EXCLUSÕES GERAIS

- Substituição de peças defeituosas/desgastadas da motocicleta;
- Reparos na motocicleta diferentes daqueles dispostos nos serviços deste manual;
- Custos de qualquer material destinado à reparação da motocicleta;
- Eventos decorrentes de panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção/conservação da motocicleta ou utilização continuada em condições anormais – não se consideram panes as trocas de pneus, a falta de combustível e abertura de portas por chaveiro;

- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios da motocicleta, bagagem e objetos do Segurado e/ou de seus acompanhantes que estiverem na motocicleta segurada;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando a motocicleta estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento no caso em que o Segurado tenha ocultado informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Atendimento ao Segurado ou a motocicleta quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação da motocicleta segurada em competições, apostas/provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Atendimento aos ocupantes da motocicleta segurada quando transportados comercialmente;
- Atendimento ou locomoção de animais domésticos transportados na motocicleta segurada;
- Despesas com combustível;
- Despesas com pedágio;
- Despesas que excedam aos limites especificados nos serviços neste manual;
- Despesas com ocorrências fora dos âmbitos geográficos definidos;
- Atendimento para eventos provocados pelo condutor da motocicleta segurada que esteja sob ação de álcool, drogas ou entorpecentes;
- Eventos enquanto perdurarem situações de: guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Os eventos resultantes de atos praticados por dolo, culpa grave, fraude, tentativa de fraude, suicídio, tentativa de suicídio ou qualquer ato criminoso do Segurado/condutor;
- Atendimento para Segurados que estejam ausentes de seu domicílio há mais de 90 dias, sempre dentro do período de validade de sua apólice, salvo nos casos em que o serviço tenha se iniciado dentro do prazo de vigência da apólice;
- Atendimento decorrente de complicações de saúde que venham a ocorrer durante a viagem do Segurado diante da inobservância de prescrição médica;
- Atendimento quando não houver cooperação por parte do Segurado ou outrem que vier a requerer o serviço em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, nº do cartão e outros que vierem a se tornar necessários).
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Consertos de pneus;

- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação da motocicleta;
- Serviços de assistência para motocicletas utilizadas para fins comerciais;
- Motocicletas que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.