



Condições de
Assistência 24
Horas Residencial
DUO

HDI
Seguros
É de bate-pronto.

Sumário

I.	COBERTURAS ADICIONAIS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS	2
1.	Coberturas.....	2
2.	Exclusões Gerais	15
3.	Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas .	16
II.	MANUAL DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS	18
I.	INSTRUÇÕES GERAIS AO SEGURADO.....	18
II.	ÂMBITO GEOGRÁFICO	18
III.	EVENTOS COBERTOS	18
IV.	EXCLUSÕES GERAIS.....	20
V.	LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS	20
VI.	TIPO DE IMÓVEIS	20
VII.	USUÁRIOS	20
VIII.	PACOTE DE BENEFÍCIOS	21
IX.	SERVIÇOS	22
1.	Orçamentos para Manutenção Geral	22
2.	Conveniência Domiciliar	23
3.	Inspeção Domiciliar.....	24
4.	Assistência Funeral Familiar	26
5.	Help Desk - Informática	28
6.	Help Desk - Tablets	29
7.	Help Desk – Aparelhos Celulares.....	30
8.	Help Desk – Smartphones	30
9.	Help Desk – GPS, Câmeras Fotográficas, Videogames e Mídias Players	31
10.	Transmissão de Mensagens	32
11.	Serviço de Informação.....	32

I. COBERTURAS ADICIONAIS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1. Coberturas

1.1. Chaveiro

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo arrombamento, roubo ou furto no imóvel segurado que a deixe as portas ou portões externos vulneráveis, esta cobertura garantirá o conserto, provisório ou definitivo, de portas, portões ou fechaduras;
- b) Ocorrendo a perda, quebra de chaves na fechadura e/ou roubo ou furto de chaves, que impeça o acesso do segurado ao imóvel segurado, esta cobertura garantirá a abertura de uma porta, bem como, quando necessário a confecção de uma nova chave, simples ou tetra;
- c) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso estejam presos em algum cômodo do imóvel segurado, esta cobertura garantirá a abertura da porta interna.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;**
- b) **Este serviço não cobre chave, porta e portões eletrônicos;**
- c) **O custo de execução do serviço que exceder o limite máximo de indenização será de responsabilidade exclusiva do segurado, bem como, as despesas com o material que não seja considerado básico para execução do serviço.**

1.2. Mão de obra Hidráulica

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo alagamento ou risco de alagamento no imóvel segurado esta cobertura garantirá a contenção provisória;
- b) Ocorrendo problemas hidráulicos em tubulações aparentes em PV de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques do imóvel segurado, esta cobertura garantirá a contenção emergencial de vazamentos;
- c) Quando tecnicamente possível, será garantido o custo da mão de obra para a troca de misturador em casos de problemas hidráulicos, desde que não haja necessidade de adaptações por espessura, bem como, remoções de pias, colunas ou gabinetes.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;
- b) O custo de execução do serviço que exceder o limite máximo de indenização será de responsabilidade exclusiva do segurado, bem como, as despesas com o material que não seja considerado básico para execução do serviço.

Riscos Excluídos

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto do imóvel segurado;
- d) Reparos definitivos;
- e) Locação de andaime;
- f) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- g) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- h) Materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

1.3. Desentupimento de Tubulação de Esgoto ou Caixa de Gordura

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo entupimento da caixa de gordura do imóvel segurado, aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis, ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, esta cobertura garantirá a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;

- b) O serviço está limitado ao desentupimento de até 30 metros de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;
- c) A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos é exclusivamente do segurado.

Riscos Excluídos

- a) Quebra e reforma em alvenaria;
- b) Utilização de equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.) e de detecção eletrônica;
- c) Avarias prévias;
- d) Desobstrução e desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- e) Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- f) Limpeza de fossa séptica;
- g) Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- h) Remanejamento e remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço.

1.4. Mão de obra Elétrica

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo queda de raio ou danos elétricos, esta cobertura garantirá os reparos necessários para restabelecimento da energia elétrica nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas do imóvel segurado, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel segurado ou em alguma de suas dependências;
- b) Em casos de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão do imóvel segurado, esta cobertura garantirá a contenção emergencial em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas não blindadas.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.

Riscos Excluídos

- a) Quebra de parede, teto e piso;
- b) Troca e instalação de fiação;
- c) Portão elétrico ou eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico;
- d) Locação de andaime.

1.5. Vidraceiro

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo quebra de vidros de portas ou janelas externas, esta cobertura garantirá a contenção emergencial, para não deixar o imóvel segurado vulnerável, e a disponibilização e instalação de vidro transparente básico de até 4 milímetros de espessura (canelado, liso ou martelado);
- b) Caso não seja tecnicamente possível a instalação do vidro, haverá a colocação de um tapume.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.**

Riscos Excluídos

- a) **Vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;**
- b) **Substituição de materiais idênticos aos existentes ou para manter os padrões estéticos.**

1.6. Limpeza da Residência

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval, esta cobertura garantirá os serviços de limpeza do imóvel segurado, bem como a limpeza de pisos, paredes, tetos e a retirada de sujeiras, para tornar o local habitável.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e**

por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;

- b) A limpeza somente será realizada quando não levar à perda das evidências da ocorrência de um sinistro ainda em avaliação pela seguradora e/ou por outras autoridades competentes.

Riscos Excluídos

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- b) Serviços de faxina;
- c) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento;
- d) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

1.7. Vigilância

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo incêndio, queda de aeronaves, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, arrombamento, roubo ou furto qualificado, esta cobertura garantirá o serviço de vigilância se o imóvel segurado ficar vulnerável em função de danos em portas, janelas, fechaduras ou qualquer forma de acesso.

Disposições Gerais

- a) A vigilância somente será realizada se não for realizada a contenção emergencial, como por exemplo o serviço de chaveiro.

1.8. Mudança e Guarda Móveis

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo incêndio, queda de aeronaves, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, arrombamento, roubo ou furto qualificado, esta cobertura garantirá o serviço de transferência (ida e volta) e a guarda dos móveis e bens pertencentes ao imóvel segurado para um local indicado pelo segurado, quando existir a necessidade de reparo do imóvel ocasionado por devido a um dos eventos retro mencionados.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.

1.9. Cobertura Provisória de Telhados

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo incêndio, queda de aeronaves, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, arrombamento, roubo ou furto qualificado, esta cobertura garantirá a cobertura provisória do telhado do imóvel segurado com lona, plástico ou outro material semelhante.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;**
- b) **O serviço possui garantia de 48 horas, contadas da colocação da cobertura provisória.**

Riscos Excluídos

- a) Troca de telhas;
- b) Reparos em telhado, calhas, forros e beirais;
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua;
- d) Serviços em telhados com inclinação superior a 35 graus;
- e) Locação de andaime.

1.10. Fixação de Antenas

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo impacto de veículos, vendaval, granizo, queda de aeronaves, esta cobertura garantirá a fixação da antena receptiva de sinais do imóvel segurado ou a sua remoção se a antena apresentar risco iminente de queda.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.**

Riscos Excluídos

- a) Ajuste de sintonia de canais;
- b) Substituição de peças;
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua;
- d) Serviços em telhados com inclinação superior a 35 graus;
- e) Locação de andaime.

1.11. *Baby Sitter*

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave no imóvel segurado, esta cobertura garantirá a contratação de uma *baby sitter* ou de um berçário para cuidar de dependentes menores de 14 anos, caso o segurado sofra danos corporais graves e tenha que ser hospitalizado por um período superior a 1 dia.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.

1.12. *Serviços Domésticos*

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave, esta cobertura garantirá a contratação de um profissional para realização de uma faxina no imóvel segurado, caso o segurado sofra danos corporais graves e tenha que ser hospitalizado por um período superior a 5 dias.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e o material básico para a execução do serviço, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 4 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.

1.13. *Hospedagem*

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave, esta cobertura garantirá a reserva e a hospedagem em hotel se imóvel segurado ficar impossibilitado de ser habitado.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a hospedagem para até 5 pessoas por 15 diárias, no máximo, para incêndio e vendaval, e 2 diárias para os demais eventos, limitadas, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.**

Riscos Excluídos

- a) **Custos com telefones, consumo de frigobar, alimentação ou serviços extras não compreendidos na diária.**

1.14. Guarda de Animais Domésticos

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave, esta cobertura garantirá a guarda de animais domésticos em local apropriado, caso o imóvel segurado fique impossibilitado de ser habitado.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a hospedagem para até 4 animais por 4 dias, no máximo, limitadas, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.**

Riscos Excluídos

- a) **Custos com banho, alimentação ou serviços extras não compreendidos na diária.**

1.15. Regresso Antecipado

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave, esta cobertura garantirá uma passagem área em classe econômica ou outro meio de transporte, quando for necessário o retorno do segurado ao imóvel segurado devido à ocorrência dos eventos retro mencionados.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a aquisição de passagem, limitada, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;**
- b) **O serviço estará disponível quando o segurado estiver a mais de 300 km do imóvel segurado ou o tempo médio de viagem rodoviária seja superior a 5 horas;**
- c) **A HDI Seguros poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.**

1.16. Recuperação de Veículo

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave no imóvel segurado, esta cobertura garantirá uma passagem área em classe econômica ou outro meio de transporte, quando for necessário o retorno do segurado ao local onde deixou o veículo, caso tenha utilizado a cobertura de Regresso Antecipado.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende a aquisição de passagem, limitada, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;**
- b) **O serviço estará disponível somente quando foi utilizado a cobertura de Regresso Antecipado;**
- c) **A HDI Seguros poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.**

1.17. Conserto de Eletrodomésticos

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo defeitos técnicos de origem elétrica, eletrônica ou mecânica que impeça o uso normal de equipamento do imóvel segurado, esta cobertura garantirá o seu conserto.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a mão de obra e a reposição de peças, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;
- b) Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes ao imóvel segurado, desde que a garantia do fabricante tenha expirada;
 - i. Eletrodomésticos elegíveis: Fogão, *cooktop*, forno elétrico, refrigerador (geladeira), *freezer*, lavadora de louças, micro-ondas, lavadora de roupas, tanquinho, secadora de roupas e lava e seca roupas;
- c) O conserto do eletrodoméstico/eletroeletrônico estará condicionado a existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país.

Riscos Excluídos

- a) Equipamentos importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição no país;
- b) Defeitos previstos pela garantia do fabricante durante a sua vigência, além dos que o fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- c) Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do segurado ou de qualquer pessoa do seu convívio e caso fortuito ou de força maior;
- d) Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do equipamento ou qualquer defeito causado por esta;
- e) Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no equipamento e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- f) Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;

- g) Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;**
- h) Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;**
- i) Defeitos ocorridos antes do início e/ou informado após o término da vigência;**
- j) Defeitos decorrentes de revisão ou conserto do equipamento efetuado por prestador de serviço não indicado por esta seguradora;**
- k) Defeitos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no equipamento;**
- l) Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofrem desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;**
- m) Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;**
- n) Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do equipamento;**
- o) Qualquer tipo de acessórios não previstos pela garantia do fabricante;**
- p) Quaisquer danos estéticos como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados, painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados, pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados, sujeira, desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;**
- q) Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao equipamento que não apresentar defeito;**
- r) Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do equipamento;**
- s) Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no equipamento ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao equipamento;**
- t) Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do equipamento, relacionado ou não com as partes, peças ou componentes;**
- u) Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do segurado e/ou de terceiros decorrente de um defeito no equipamento.**

1.18. Conserto de Ar Condicionado

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo defeitos técnicos de origem elétrica, eletrônica ou mecânica que impeça o uso normal do ar condicionado compacto, *Split* ou mini *Split* do imóvel segurado, esta cobertura garantirá o seu conserto.

Disposições Gerais

- a) **O limite máximo de indenização compreende mão de obra e reposição de peças, limitados, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;**
- b) **Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes ao imóvel segurado, desde que a garantia do fabricante tenha expirado;**
- c) **O conserto do ar condicionado estará condicionado a existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país.**

Riscos Excluídos

- a) **Equipamentos importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;**
- b) **Defeitos previstos pela garantia do fabricante durante a sua vigência, além dos que o fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;**
- c) **Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do segurado e caso fortuito ou de força maior;**
- d) **Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do equipamento ou qualquer defeito causado por esta;**
- e) **Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no equipamento e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;**
- f) **Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;**
- g) **Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;**
- h) **Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;**
- i) **Defeitos ocorridos antes do início e/ou informado após o término da vigência;**
- j) **Defeitos decorrentes de revisão ou conserto do equipamento efetuado por prestador de serviço não indicado por esta seguradora;**

- k) Defeitos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados;
- l) Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofrem desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- m) Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- n) Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do equipamento;
- o) Qualquer tipo de acessórios não previstos pela garantia do fabricante;
- p) Quaisquer danos estéticos como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados, painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados, pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados, sujeira, desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- q) Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao equipamento que não apresentar defeito;
- r) Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do equipamento;
- s) Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no equipamento ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao equipamento;
- t) Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do equipamento, relacionado ou não com as partes, peças ou componentes;
- u) Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do segurado e/ou de terceiros decorrente de um defeito no equipamento.

1.19. Locação de Eletrodomésticos

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave no imóvel segurado, esta cobertura garante a locação de eletrodomésticos necessários para a substituição daqueles que foram danificados pelos eventos cobertos.

Disposições Gerais

- a) O limite máximo de indenização compreende a locação do eletrodoméstico, limitado, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas;
- b) Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes ao imóvel segurado, desde que a garantia do fabricante tenha expirado;
- c) Eletrodomésticos elegíveis: fogão, refrigerador, *freezer*, máquina de lavar e secar roupas, lava louça e forno de micro-ondas.

1.20. Transmissão de Mensagens

Riscos Cobertos

- a) Ocorrendo roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronave no imóvel segurado, esta cobertura garantirá a transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo segurado para comunicação sobre a ocorrência do evento.

Disposições Gerais

- a) Apenas ligações telefônicas no território nacional, limitadas, por evento e por vigência, aos valores descritos no item 3 – Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas.

2. Exclusões Gerais

- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado ou sem autorização da Central de Atendimento;
- b) Eventos decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c) Eventos decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- d) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e) Despesas de hotéis e restaurantes não previstas nas coberturas;
- f) Eventos decorrentes de problemas ocorridos antes do início de vigência do seguro ou que evidenciem falta de manutenção do imóvel;
- g) Eventos ou consequências causadas por dolo do segurado ou dos moradores do imóvel;
- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;

- i) **Eventos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- j) **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites definidos em cada cobertura;**
- k) **Despesas com locação de andaime;**
- l) **Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução da cobertura;**
- m) **Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução.**

3. Regras de Indenização para as Coberturas Adicionais de Assistência 24 horas

Limite Máximo de Indenização

Todas as coberturas estão condicionadas aos Limites Máximos de Indenização estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para Apólices com Vigência plurianual, o valor por Vigência do limite de reembolso deve ser multiplicado pelo número de anos de Vigência contratado na Apólice, mantidos os limites por evento.

Plano Especial	
Cobertura	Limite Monetário
Chaveiro	R\$ 150,00 por evento e R\$ 300,00 por Vigência
Mão de obra Hidráulica	R\$ 150,00 por evento e R\$ 300,00 por Vigência
Desentupimento de Tubulação de Esgoto ou Caixa de Gordura	R\$ 200,00 por evento e R\$ 400,00 por Vigência
Mão de Obra Elétrica	R\$ 150,00 por evento e R\$ 300,00 por Vigência
Limpeza da residência	R\$ 300,00 por evento e R\$ 600,00 por Vigência
Conserto de Ar Condicionado	R\$ 200,00 por evento e R\$ 200,00 por Vigência
Transmissão de mensagens	Ilimitado
Cobertura provisória de telhados	R\$ 400,00 por evento e R\$ 800,00 por Vigência
Vigilância	R\$ 300,00 por evento e R\$ 600,00 por Vigência
Mudança	R\$ 400,00 por evento e R\$ 800,00 por Vigência
Guarda Móveis	R\$ 400,00 por evento e R\$ 800,00 por Vigência
Fixação de Antenas	R\$ 400,00 por evento e R\$ 800,00 por Vigência
<i>Baby Sitter</i>	R\$ 150,00 por evento e R\$ 150,00 por Vigência
Serviços Domésticos Provisórios	R\$ 400,00 por evento e R\$ 400,00 por Vigência
Hospedagem	R\$ 7.500,00 por evento e R\$ 15.000,00 por Vigência
Guarda de Animais Domésticos	R\$ 30,00 por evento e R\$ 60,00 por Vigência

Regresso Antecipado	R\$ 100,00 por evento e R\$ 200,00 por Vigência
Recuperação de Veículo	R\$ 100,00 por evento e R\$ 200,00 por Vigência
Locação de Eletrodomésticos	R\$ 60,00 por evento e R\$ 120,00 por Vigência
Conserto de Eletrodomésticos Linha Branca	R\$ 300,00 por evento e R\$ 300,00 por Vigência
Vidraceiro	R\$ 100,00 por evento e R\$ 200,00 por Vigência

Procedimento para solicitar os serviços relativos às Coberturas Adicionais de Assistência 24hs

A Assistência 24 horas poderá ser solicitada pelo App HDI ou por meio da Central de Atendimento, nos telefones 3003-5390 (capitais) ou 0800 434 4340 (demais localidades).

Para solicitar serviços, de forma mais ágil, o Segurado 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 (não pode ser utilizado para comunicações telefônicas).

O Segurado poderá realizar o serviço em prestador da Rede Referenciada ou em qualquer outro de sua escolha, hipótese em que este terá direito ao reembolso das despesas efetivamente necessárias, observados os mesmos Limites Máximos de Indenização discriminados nestas condições.

Em ambos os casos, o Segurado não deve utilizar nenhum serviço antes de receber autorização da Seguradora, sob pena de perder o direito à indenização.

Caso escolha realizar o serviço em prestador de sua escolha, para a solicitação do reembolso, o Segurado deverá enviar a via original da nota fiscal ou do recibo/RPA, os dados bancários do titular da Apólice e o número do protocolo do contato realizado com a HDI para a obtenção da autorização mencionada acima, para a Caixa Postal 325, CEP: 06.455-972, Barueri – SP, aos cuidados da área de reembolso da Seguradora.

Caso a nota fiscal seja eletrônica, o Segurado poderá realizar a solicitação por e-mail e enviar os documentos acima referidos para o endereço eletrônico entrada.reembolso@tempoassist.com.br.

Após o recebimento de toda a documentação acima mencionada, a Seguradora analisará a solicitação do Segurado e, caso não seja necessária a apresentação de documentos adicionais, efetuará o reembolso em até 7 (sete) dias úteis.

O pagamento referente ao reembolso somente será efetuado pela Seguradora em conta bancária de titularidade do Segurado.

Reintegração do Limite Máximo de Indenização

Na contratação de apólices com Vigência anual, em caso de Sinistro que resulte em pagamento inferior ao Limite Máximo de Indenização de qualquer das coberturas de Assistência 24 horas, tal limite não será reintegrado de forma automática e nem mediante solicitação do Segurado.

Na contratação de apólices com Vigência plurianual, em caso de Sinistros que resultem em pagamentos inferiores ao Limite Máximo de Indenização, tal limite será reintegrado automaticamente a cada 12 meses, a partir do 13º mês.

II. MANUAL DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Esta seção limita-se a informar a versão vigente na íntegra do **Manual da Assistência 24 Horas do Seguro Residencial HDI EM CASA** cadastrado sob o processo Susep nº 15414.002160/2005-11.

I. INSTRUÇÕES GERAIS AO SEGURADO

- O Segurado deverá contatar imediatamente a **Central de Atendimento da Assistência 24 Horas** 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 e recibos originais relacionados com o atendimento;

II. ÂMBITO GEOGRÁFICO

Todo território nacional brasileiro.

III. EVENTOS COBERTOS

Os benefícios do HDI RESIDENCIAL descritos a seguir são válidos nos casos de:

- i. **EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
 - a) Roubo ou Furto de Bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
 - b) Incêndio, Raio e Explosão;
 - c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
 - d) Desmoronamento;
 - e) Vendaval, Granizo e Fumaça;
 - f) Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
 - g) Impacto de Veículos;
 - h) Queda de Aeronaves.

- ii. **EVENTO EMERGENCIAL:** é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento Previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
 - a) **PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
 - b) **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.
 - c) **CHAVEIRO:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel.
 - d) **QUEBRA DE VIDROS:** Evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

- iii. **FATO GERADOR:** em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpadas, tomadas entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário. Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o

segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência.

IV. EXCLUSÕES GERAIS

- n) **Serviços providenciados diretamente pelo usuário;**
- o) **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;**
- p) **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;**
- q) **Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- r) **Despesas com gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;**
- s) **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- t) **Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;**
- u) **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- v) **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- w) **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites definidos em cada serviço ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;**
- x) **Despesas com locação de andaime;**
- y) **Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;**
- z) **Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.**

V. LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

O limite de atendimento é estabelecido de acordo com o tipo de Evento coberto, respeitando o valor máximo de cada um dos serviços para o período de vigência da apólice. Os limites constam na descrição de cada item.

VI. TIPO DE IMÓVEIS

Residências ou Apartamentos, seja de uso Habitual ou Veraneio, desde que estejam devidamente especificadas na apólice como local de risco segurado.

VII. USUÁRIOS

Pessoas físicas ou jurídicas definidas como Segurado e/ou Beneficiário na especificação da apólice.

VIII. PACOTE DE BENEFÍCIOS

Ao contratar o HDI RESIDENCIAL DUO, o Segurado tem direito à benefícios voltados à residência segurada.

A descrição detalhada de cada serviço encontra-se no item IX.

Serviços para Residências	
Planos / Serviços	Especial
Orçamento para Manutenção Geral	X
Assistência Funeral Familiar	X
Help Desk Informática	X
Help Desk Tablets	X
Help Desk Celulares	X
Help Desk Smartphones	X
Help Desk GPS, Câmeras Fotográficas, Videogames e Mídias Players	X
Conveniência Domiciliar	
Caçamba	X
Limpeza de caixa d'água	X
Limpeza de calhas	X
Inspeção Domiciliar	
Revisão da Instalação Elétrica	X
Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores	X
Verificação de Possíveis Vazamentos	X
Chaveiro	X
Lubrificação de fechaduras e Dobradiças	X
Mudança de Móveis	X
Serviços Gerais	X
Instalação de Antenas	X
Troca de Vidros	X
Limpeza de Ralos e Sifões	X
Rejuntamento	X
Inspeção de Telhas	X

IX. SERVIÇOS

Abaixo encontram-se as descrições na íntegra de todos os serviços listados no item anterior.

1. Orçamentos para Manutenção Geral

<p>Serviço</p>	<p>Disponibilização de profissionais, para realização de orçamentos, aptos para realizar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel, nas seguintes especialidades:</p> <p>SERVIÇOS 24 HORAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eletricistas; ▪ Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos); ▪ Chaveiros. <p>SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL (de segunda a sexta das 8h às 18h):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom); ▪ Pedreiros; ▪ Vidraceiros (especialmente para vidros canelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado); ▪ Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes); ▪ Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços; ▪ Pintores.
<p>Observação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os custos de execução dos serviços serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciados. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da HDI Seguros, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia; ▪ O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira; ▪ O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada; ▪ Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel; ▪ Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, de fabricação nacional, são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - geladeira, freezer, micro-ondas, lava-louça, fogão, depurador de ar/

	<p>exaustor de ar, secadora, frigobar e máquina de lavar roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A HDI Seguros não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução; ▪ A HDI Seguros dará 03 meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.
Limite	2 utilizações por vigência

2. Conveniência Domiciliar

Serviço	<p>Mão de obra especializada, se tecnicamente possível, para realização dos seguintes serviços:</p> <p><u>Planos Especial e Completo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpeza de Caixa D'água: limitada a 02 caixas d'água por residência segurada com capacidade máxima de até 3.000 litros (soma das 2 caixas). O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amiante acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas; ▪ Limpeza de Calhas: a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas; ▪ Caçamba: Fornecimento de uma unidade para entulho (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) pertinente a reforma. A quantidade de diárias dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do usuário. Não há cobertura para a colocação do entulho na caçamba, multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei.
Observação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar a altura do “pé direito do imóvel; ▪ Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento; ▪ Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será

	<p>de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Este serviço não cobre: <ol style="list-style-type: none"> i. Despesas com materiais, exceto nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas; ii. Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção; iii. Locação de andaime. ▪ Horário de atendimento: Mediante agendamento na central de atendimento.
<p>Limite</p>	<p>Uma intervenção por vigência. O usuário poderá escolher até 2 serviços.</p>

3. Inspeção Domiciliar

<p>Serviço</p>	<p>Mão de obra especializada para inspeção domiciliar preventiva e se tecnicamente possível, realização de pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços itens:</p> <p><u>Plano Especial:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisão de Instalação Elétrica: mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor; ▪ Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens; ▪ Verificação de Possíveis Vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção; ▪ Chaveiro: mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira; ▪ Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças: o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total; ▪ Mudança de Móveis: o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento (andar) para que o remanejamento possa ser realizado pelo profissional; ▪ Serviços Gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos e penduradores), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades; ▪ Instalação de Antenas: Instalação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou
-----------------------	--

	<p>parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Troca de Vidros: o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m² de vidro transparente liso, cancelado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial; ▪ Limpeza de Ralos e Sifões: mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões; ▪ Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades; ▪ Inspeção de Telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo “Germânicas”);
Observação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências: <ol style="list-style-type: none"> i. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.); ii. Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação. iii. Informar altura do "pé direito" do imóvel. ▪ Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Este serviço não cobre: <ol style="list-style-type: none"> i. Despesas com materiais, exceto nos casos de lubrificação de fechaduras e dobradiças; ii. Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção; iii. Locação de andaime. ▪ Horário de atendimento: Mediante agendamento na central de atendimento.

Limite

- **Plano Especial:** O usuário poderá escolher até 3 serviços, com direito a uma utilização por serviço durante a vigência da apólice.

4. Assistência Funeral Familiar

Serviço

- **Atendimento social:** Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com nossa central de atendimento, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.
- **Transporte de familiar para liberação do corpo:** No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, forneceremos um meio de transporte mais apropriado, bem como, hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral.
- **Funeral:** Serão disponibilizados os itens abaixo, caso haja disponibilidade na localidade:
 - i. Urna;
 - ii. Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
 - iii. Coroa de flores da estação;
 - iv. Véu;
 - v. Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
 - vi. Carro fúnebre para remoção dentro do município;
 - vii. Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
 - viii. Livro de presença (conforme disponibilidade local);
 - ix. Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
 - x. Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
 - xi. Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.
- **Cremação:** Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, providenciaremos o traslado da cidade

	<p>onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Transmissão de mensagens urgentes: Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, poderemos transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.
Observação	<ul style="list-style-type: none">▪ Usuário: Segurado e Cônjuge (vide definições de união estável e homo afetiva), filhos até 21 anos de idade ou até 24 anos quando for universitário, filhos portadores de deficiência que o torne inimputável e que sejam dependentes do segurado ou cônjuge, desde que em conformidade com o regulamento do Imposto de renda;▪ União Estável: Nos termos da Lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a União estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis:<ol style="list-style-type: none">i. Declaração de Imposto de Renda do segurado, onde consta o companheiro como dependente;ii. Disposições testamentárias;iii. Certidão de nascimento de filhos havidos em comum;iv. Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;v. Procuração reciprocamente outorgada;vi. Conta bancária conjunta;vii. Registro em associação de qualquer natureza onde conste o interessado como dependente/companheiro do segurado falecido ou vice-versa;viii. Apólice de seguro, na qual conste o segurado falecido como instituidor do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;ix. Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o segurado falecido como responsável ou vice-versa;x. Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.);xi. Quaisquer documentos que possam levar à firme a convicção da união estável entre o interessado e o segurado falecido.▪ União Homo afetiva: Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis:<ol style="list-style-type: none">i. Contrato de Homo afetividade registrado em cartório;ii. Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;iii. Conta bancária conjunta; e

	<ul style="list-style-type: none"> iv. Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.). ▪ Evento Previsto: Morte Natural ou Acidental; ▪ O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija; ▪ Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário. ▪ Este serviço não cobre: <ul style="list-style-type: none"> i. Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados. ii. Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência da apólice de seguro. iii. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento. iv. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento. v. Sepultamento de membros. ▪ Horário de atendimento: 24 horas.
Limite	R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) por vigência.

5. Help Desk - Informática

Serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows , Linux e IOS); ▪ Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wifi; ▪ Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups; ▪ Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point; ▪ Acessar a internet e criar um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Orkut, MSN e utilizar aplicativos como o Skype; ▪ Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas. ▪ Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador; ▪ h) Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet;
Observação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e netbooks, com as configurações mínimas: processador Pentium IV, memória de 1GB e HD de 80GB; para aplicativos dos sistemas operacionais Windows (a partir da versão XP), Linux e IOS e para programas originais e homologados pelo fabricante; ▪ Usuário: É o segurado ou usuário do plano de assistência Help Desk.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problema Emergencial: É um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível. ▪ Serviços não inclusos: <ul style="list-style-type: none"> i. Visita de técnico especializado; ii. Suporte para Softwares não licenciados; iii. Suporte de softwares de uso empresarial, no-breaks, redes empresariais, servidores empresariais; iv. Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação; v. Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares; vi. Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.); vii. Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças; viii. Mídia para backup (CD, DVD, etc.); ix. Suporte presencial. ▪ Horário de atendimento: segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00
Limite	Sem Limite

6. Help Desk - Tablets

Serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Configuração inicial do equipamento, rede wifi, contas de e-mail; ▪ Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos; ▪ Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa; ▪ Informações para utilização do iBook; ▪ Orientação para atualização de softwares (updates).
Observação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto, para tablets com sistema operacional Android, Windows e IOS; ▪ Usuário: É o segurado ou usuário do plano de assistência Help Desk. ▪ Serviços não inclusos: <ul style="list-style-type: none"> i. Suporte para Softwares não licenciados; ii. Suporte de softwares de uso empresarial; iii. Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares; iv. Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, e etc.); v. Mídia para backup (CD, DVD, etc.); vi. Suporte presencial. ▪ Horário de atendimento: segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00

Limite	Sem Limite
---------------	------------

7. Help Desk – Aparelhos Celulares

Serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Configuração e personalização do aparelho; ▪ Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos); ▪ Orientação para economia de bateria; ▪ Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM; ▪ Instruções gerais de manuseio e utilização; ▪ Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc); ▪ Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos; ▪ Backup do aparelho; ▪ Indicação de aplicativos e jogos para necessidade de cada cliente.
Observação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções; ▪ Usuário: É o segurado ou usuário do plano de assistência Help Desk. ▪ Serviços não inclusos: <ol style="list-style-type: none"> i. Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças; ii. Softwares não licenciados; iii. Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal; iv. Suporte presencial. ▪ Horário de atendimento: segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00
Limite	Sem Limite

8. Help Desk – Smartphones

Serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Configuração e personalização do smartphone; ▪ Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos); ▪ Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e wifi; ▪ Auxílio para utilização do GPS no celular; ▪ Orientação para economia de bateria; ▪ Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM; ▪ Instruções gerais de manuseio e utilização; ▪ Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc.);
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos; ▪ Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos; ▪ Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional); ▪ Backup do aparelho; ▪ Atualizações de softwares; ▪ Orientação para download: App World, Apple Store e Google Play.
Observação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares smartphones com sistema operacional Windows Mobile, Android, Blackberry RIM, Symbian OS, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções; ▪ Usuário: É o segurado ou usuário do plano de assistência Help Desk. ▪ Serviços não inclusos: <ul style="list-style-type: none"> v. Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças; vi. Softwares não licenciados; vii. Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal; viii. Suporte presencial. ▪ Horário de atendimento: segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00
Limite	Sem Limite

9. Help Desk – GPS, Câmeras Fotográficas, Videogames e Mídias Players

Serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruções para utilização e principais funcionalidades; ▪ Configuração de suas preferências; ▪ Configuração de rota – origem e destino; ▪ Configuração do viva voz; ▪ Instruções para atualizações de software ou mapas;
Observação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções; ▪ Usuário: É o segurado ou usuário do plano de assistência Help Desk. ▪ Serviços não inclusos: <ul style="list-style-type: none"> ix. Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças; x. Softwares não licenciados; xi. Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal; xii. Suporte presencial. ▪ Horário de atendimento: segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00
Limite	Sem Limite

10. Transmissão de Mensagens

Serviço	Transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo segurado (parentes ou empresa em que trabalha).
Observação	▪ Horário de atendimento: 24 horas.
Limite	Ligações no território nacional brasileiro

11. Serviço de Informação

Serviço	Informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais).
Observação	▪ Fornecimento de telefone disponível no cadastro de nossos prestadores e/ou sites de consultas telefônicas; ▪ A responsabilidade de acionamento do serviço é do usuário; ▪ Horário de atendimento: 24 horas
Limite	Ligações no território nacional brasileiro