

CAIXA Seguro Residencial

Guia de

Assistências

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

**CAIXA**  
Residencial

**CAIXA**  
Seguridade



## Olá, seja bem-vindo(a) à **CAIXA Residencial!**

O CAIXA Seguro Residencial garante a proteção do seu maior patrimônio, o seu lar, proporcionando tranquilidade à sua família, a partir de coberturas que permitem amenizar os prejuízos financeiros, estruturais e de conteúdo.

Você também conta com amplos pacotes de assistências, que oferecem tranquilidade no dia a dia com serviços emergenciais e de comodidade, além de sorteios mensais de R\$ 20 mil.

Com o Guia de Assistências, você consulta as informações das coberturas e serviços de acordo com o plano contratado, e que garantem a proteção do seu lar, para que você continue vivenciando bons momentos com a sua família, sem preocupações.

# ÍNDICE



<b>TABELAS DE SERVIÇOS</b>	
Assistência Básica .....	3
Assistência Mais .....	5
Assistência Especial .....	7
Assistência Especial+ .....	9
<b>DEFINIÇÕES</b> .....	12
<b>QUANDO VOCÊ DEVE ACIONAR UMA ASSISTÊNCIA OU COBERTURA?</b> .....	13
<b>O QUE SÃO COBERTURAS?</b> .....	14
<b>SERVIÇOS</b>	
Chaveiro .....	16
Encanador .....	17
Eletricista .....	18
Desentupimento .....	19
Vidraceiro .....	20
Limpeza da Residência .....	21
Vigilância .....	22
Mudança e Guarda-móveis .....	23
Cobertura Provisória de Telhados .....	24
Hospedagem .....	25
Restaurantes e Lavanderias .....	26
Regresso Antecipado .....	27
Recuperação do Veículo .....	28
Transmissão de Mensagens .....	29
Serviço de Informação .....	30
Adaptação do imóvel para crianças .....	31
Adaptação do imóvel para idosos .....	33
Adaptação do imóvel para Pessoas com Deficiência (PcD) .....	35
Help Desk .....	37
Inspeção Domiciliar .....	39
Assistência Pet .....	43
Assistência Linha Branca e Linha Marrom .....	50
Assistência Sustentabilidade .....	51
Dedetização .....	53
Instalação de Fechadura Eletrônica .....	54
Assistência Bike .....	55
Manutenção e Reparo de Aquecedor a Gás .....	58
Conserto de Ar-condicionado .....	59
Conserto de Adega Refrigerada .....	60
Limpeza de Sofá e Estofados .....	61
Instalação de Película em Box .....	62
Limpeza de Placa Solar .....	63
<b>EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA</b> .....	64
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b> .....	65



# ASSISTÊNCIA BÁSICA

SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÕES	VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
Chaveiro, eletricista, encanador, vidraceiro e desentupimento	3 (três) serviços por ano de vigência	R\$ 400
Cobertura provisória de telhados	2 (duas) vezes por ano de vigência	R\$ 400
Limpeza de residência	2 (duas) vezes por ano de vigência	R\$ 300
Vigia para residência	2 (duas) vezes por ano de vigência	R\$ 300
Mudança e guarda-móveis	2 (duas) vezes por ano de vigência (mudança) + 2 (duas) vezes por ano de vigência (guarda-móveis)	R\$ 400
Hospedagem	2 (duas) vezes por ano de vigência	R\$ 150 por dia (até 4 diárias)
Restaurante e lavanderia	2 (duas) vezes por ano de vigência	R\$ 100 por dia (até 4 diárias)
Regresso antecipado	2 (duas) vezes por ano de vigência	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora
Recuperação de veículos	2 (duas) vezes por ano de vigência	Meio de transporte alternativo a critério da prestadora
Transmissão de mensagens urgentes	Ilimitado	Não se aplica
Serviço de informação	Ilimitado	Não se aplica

SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÕES	VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
Adaptação do imóvel para crianças	1 (uma) vez por ano de vigência	Não se aplica
Adaptação do imóvel para idosos	Até 3 serviços ou R\$ 250 (o que atingir primeiro), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência	Até R\$ 250
Adaptação do imóvel para Pessoas com Deficiência (PcD)	Até 3 serviços, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência	Não se aplica
Help Desk	8 (oito) vezes por ano de vigência	Limitado ao tipo de atendimento/serviço
Linha Branca (fogão, geladeira, lavadora, entre outros) * Linha Marrom (TV, vídeo, som, entre outros) *	2 (duas) vezes por ano de vigência	Até R\$ 300 por cada acionamento

\* Serviços contam com carência de 30 dias para o uso.



# ASSISTÊNCIA MAIS

## SERVIÇOS

## LIMITE DE UTILIZAÇÕES

## VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS

Incluso todos os serviços do **Plano Básico** mais os listados a seguir:

SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÕES	VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
<b>GRUPO 1</b>		
Revisão de instalação elétrica	1 (uma) vez por ano de vigência, com limite de 3 (três) serviços no acionamento	Não se aplica
Limpeza de caixa d'água (exclusivo para casas)		2 (duas) caixas d'água por residência
Limpeza de calhas (exclusivo para casas)		Até 40 (quarenta) metros de calhas
Limpeza de ar-condicionado		3 (três) unidades
Rejuntamento		Mão de obra limitada a 6 (seis) unidades
Lubrificação de fechaduras e dobradiças		Até 10 (dez) unidades
Mudança de móveis		Não se aplica
Limpeza de ralos e sifões		4 (quatro) unidades
<b>GRUPO 2</b>		
Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores	1 (uma) vez por ano de vigência, com limite de 3 (três) serviços no acionamento	Até 10 (dez) unidades
Instalação ou troca de chuveiro ou torneira elétrica		1 (uma) unidade
Serviços gerais		5 (cinco) unidades
Instalação de olho mágico		1 (uma) unidade
Substituição de telhas (exclusivo para casas)		Até 15 (quinze) telhas de barro ou romana
Caçamba para retirada de entulho		1 (uma) caçamba
Verificação de possíveis vazamentos		Não se aplica
Instalação de suporte para TV de até 50 polegadas		1 (uma) unidade

SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÕES	VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
Transporte veterinário emergencial	1 (uma) vez por ano de vigência	R\$ 100
Consulta veterinária emergencial	1 (uma) vez por ano de vigência	R\$ 250
Consultas veterinárias	1 (uma) vez por ano de vigência	R\$ 250
Agendamento de consultas veterinárias	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Informações sobre vacina	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Aplicação de vacina em domicílio	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Envio de ração	1 (uma) vez por ano de vigência	R\$ 50 (taxa de entrega)
Acionamento ou agendamento de leva e traz	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Informações sobre raças e cães	Ilimitado	Não se aplica
Informações sobre adoção e venda de filhotes	Ilimitado	Não se aplica
Indicação de banho e tosa	Ilimitado	Não se aplica
Hospedagem de animais	1 (uma) vez por ano de vigência	Até 4 (quatro) diárias de até R\$ 50 cada
Informações veterinárias úteis	Ilimitado	Não se aplica
Assistência Funeral Pet	1 (uma) vez por ano de vigência	R\$ 400

Todos os serviços Pet devem ser solicitados apenas pela Central de Assistência da CAIXA Residencial.





# ASSISTÊNCIA ESPECIAL

## SERVIÇOS

## LIMITE DE UTILIZAÇÕES

## VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS

Incluso todos os serviços dos **planos Básico e Mais** e os listados a seguir:

Descarte Ecológico (retirada de móveis, eletrônicos e eletrodomésticos para reciclagem) *	2 (duas) vezes por ano de vigência	3 (três) produtos por coleta
Consultoria Ambiental (redução de gastos com água e energia elétrica)	Ilimitado	Ilimitado
Projetos Ecoeficientes (Casa sustentável)	Ilimitado	Ilimitado
Dedetização	1 (uma) vez por ano de vigência	Até R\$ 300
Instalação de fechadura eletrônica	1 (uma) vez por ano de vigência	Mão de obra limitada a R\$ 300

\* Serviços contam com carência de 30 dias para o uso.

**SERVIÇOS****LIMITE DE  
UTILIZAÇÕES****VALOR MÁXIMO OU  
QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS****ASSISTÊNCIA BIKE**

Montagem de bicicleta	1 (uma) vez por ano de vigência	Não se aplica
Troca de pneu(s)	1 (uma) vez por ano de vigência	Não se aplica
Quebra da corrente	1 (uma) vez por ano de vigência	Não se aplica
Falta de freios	1 (uma) vez por ano de vigência	Não se aplica
Transporte dentro do município	1 (uma) vez por ano de vigência	Até R\$ 80 por transporte
Remoção médica inter-hospitalar	1 (uma) vez por ano de vigência	Até R\$ 5 mil
Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo	Ilimitado	Não se aplica
Informações sobre bloqueio de cartão de crédito	Ilimitado	Não se aplica
Informações sobre bloqueio de celular	Ilimitado	Não se aplica
Informações sobre cadastramento de cheques perdidos ou roubados	Ilimitado	Não se aplica

Serviços oferecidos somente para a Capital de São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo.



# ASSISTÊNCIA ESPECIAL<sup>+</sup>

## SERVIÇOS

## LIMITE DE UTILIZAÇÕES

## VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS

Incluso todos os serviços do **Plano Básico** com aumento do limite de utilização dos serviços abaixo:

Chaveiro, eletricista, encanador, vidraceiro e desentupimento

Até 5 (cinco) serviços por ano de vigência

R\$ 400

Linha Branca (fogão, geladeira, lavadora, entre outros)

2 (duas) vezes por ano de vigência

Até R\$ 400

Linha Marrom (TV, vídeo, som, entre outros)

Incluso todos os serviços do **Plano Mais** com aumento do limite de utilização dos serviços abaixo:

Transporte veterinário emergencial

Até 3 (três) vezes por ano de vigência

R\$ 100

Consulta veterinária emergencial

Até 3 (três) vezes por ano de vigência

R\$ 250

Consultas veterinárias

Até 3 (três) vezes por ano de vigência

R\$ 250

Envio de ração

Até 3 (três) vezes por ano de vigência

Até R\$ 50 para taxa de entrega

Hospedagem de animais

Até 3 (três) vezes por ano de vigência

Até 4 (quatro) diárias de até R\$ 50 cada

Assistência Funeral Pet

Até 3 (três) vezes por ano de vigência

R\$ 400

	SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÕES	VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
GRUPO 1	Revisão de instalação elétrica	1 (uma) vez por ano de vigência, com limite de 5 (cinco) serviços ao ano	Não se aplica
	Limpeza de caixa d'água (exclusivo para casas)		2 (duas) caixas d'água por residência
	Limpeza de calhas (exclusivo para casas)		Até 80 (oitenta) metros de calhas
	Limpeza de ar-condicionado		5 (cinco) unidades
	Rejuntamento		Mão de obra limitada a 6 (seis) unidades
	Lubrificação de fechaduras e dobradiças		Até 10 (dez) unidades
	Mudança de móveis		Não se aplica
	Limpeza de ralos e sifões		4 (quatro) unidades
GRUPO 2	Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores	1 (uma) vez por ano de vigência, com limite de 5 (cinco) serviços ao ano	Até 10 (dez) unidades
	Instalação ou troca de chuveiro ou torneira elétrica		1 (uma) unidade
	Serviços gerais		5 (cinco) unidades
	Instalação olho mágico		1 (uma) unidade
	Substituição de telhas (exclusivo para casas)		Até 15 (quinze) telhas de barro ou romana
	Caçamba para retirada de entulho		1 (uma) caçamba
	Verificação de possíveis vazamentos		Não se aplica
	Instalação de suporte para TV de até 50 polegadas		1 (uma) unidade

## SERVIÇOS

## LIMITE DE UTILIZAÇÕES








## VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS

Incluso todos os serviços do **Plano Especial** com aumento do limite de utilização dos serviços abaixo:

Instalação de fechadura eletrônica	1 (uma) vez por ano de vigência	Mão de obra limitada a R\$ 400
Montagem de bicicleta*	2 (duas) vezes por ano de vigência	Não se aplica
Troca de pneu(s)*	2 (duas) vezes por ano de vigência	Não se aplica
Quebra da corrente*	2 (duas) vezes por ano de vigência	Não se aplica
Falta de freios*	2 (duas) vezes por ano de vigência	Não se aplica
Transporte dentro do município*	2 (duas) vezes por ano de vigência	Até R\$ 80 por transporte
Remoção médica inter-hospitalar*	2 (duas) vezes por ano de vigência	Até R\$ 10 mil

\*Serviços oferecidos somente para a Capital de São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo.

## Novos serviços exclusivos da Assistência Especial+

Manutenção e reparo de aquecedor a gás 	1 (uma) vez por ano de vigência	Até R\$ 300
Conserto de ar-condicionado 	1 (uma) vez por ano de vigência	Até R\$ 400
Conserto adega refrigerada 	2 (duas) vezes por ano de vigência	Até R\$ 600
Limpeza de sofá e estofados* 	1 (uma) vez por ano de vigência	Sofás de até 4 (quatro) lugares
Instalação de película em box 	1 (uma) vez por ano de vigência	Até R\$ 450
Limpeza de placa solar 	2 (duas) vezes por ano de vigência	Até R\$ 450
Dedetização, desratização e descupinização 	Até esgotar o valor máximo do serviço por ano de vigência	Até R\$ 1 mil

\*Serviço oferecido somente para a Capital de São Paulo.

# DEFINIÇÕES

## IMÓVEL



Área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional.

## ASSISTÊNCIA

Serviços que serão prestados, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

## SEGURADO

Pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência, contratado junto à seguradora.

## DOMICÍLIO DO SEGURADO

Município de domicílio do segurado constante do cadastro.

## LIMITE

Critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento.
- Valor máximo de cada um dos serviços.
- Quantidade máxima de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo segurado dentro do período de 12 (doze) meses.

## PRESTADORES

Pessoas físicas e jurídicas contratadas para prestação dos serviços em suas várias modalidades.



## EVENTO PREVISTO

Eventos externos, súbitos e fortuitos, que provoquem danos materiais e estruturais no imóvel, decorrentes de:

- Roubo ou furto qualificado (destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como arrombamento).
- Incêndio, raio e explosão.
- Dano elétrico (sobrecarga de energia).
- Desmoronamento.
- Vendaval, granizo e fumaça.
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água).
- Impacto de veículos.
- Queda de aeronaves.

## EVENTO EMERGENCIAL



Evento súbito ou inesperado, ocasionado pelo dano ou desgaste de materiais no imóvel, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, conforme descrito nas assistências.

Quando você deve acionar uma

# ASSISTÊNCIA ou COBERTURA

A torneira e o sifão estão vazando? Perdeu, quebrou ou teve as chaves da residência furtadas? A tomada apresentou defeito? O bichinho de estimação precisa ir ao veterinário ou há algum eletrodoméstico que parou de funcionar?

Seja em situações emergenciais, de imprevistos ou prevenções, você aciona a **assistência** para a realização de um determinado serviço, de acordo com o seu pacote contratado.

Nestes casos, o atendimento deve ser solicitado pelo **0800 722 4926** (7 dias por semana), que agendará a visita de um prestador de serviços cadastrado em sua residência, ou pelo **WhatsApp da CAIXA Residencial**, o **(11) 99506-9519**, que oferece abertura de chamado para os serviços de chaveiro, eletricista e encanador.

Agora, se houver um vendaval, incêndio, queda de raio, roubo, danos elétricos ou outra situação que resulte em perdas e prejuízos materiais no imóvel, você solicitará a abertura de um sinistro, de acordo com a **cobertura** contratada, que garantirá a indenização nos valores e cláusulas que constam na sua apólice.

Para estes casos, a solicitação deve ser realizada pelo telefone **0800 722 4923**, que atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 14h, ou pelo **[autoatendimento.caixaresidencial.com.br](https://autoatendimento.caixaresidencial.com.br)** clicando no botão "Registrar Sinistro", disponível na tela inicial do portal.



# O que são coberturas?

Garantem a indenização para estrutura e bens em caso de sinistro com cobertura.

**Importante:** consulte em sua apólice as coberturas contratadas.

## INCÊNDIO, RAIOS, EXPLOSÃO, FUMAÇA E QUEDA DE AERONAVE

Ampara os danos causados por incêndio aos bens segurados, queda de raio dentro do imóvel, explosão ou fumaça de qualquer causa e natureza, onde quer que tenham se originado, bem como a queda de aeronaves ou engenhos aéreos ou espaciais.

## PERDA E PAGAMENTO DE ALUGUEL

**Perda de aluguel** - Ampara o segurado proprietário do imóvel a partir do recebimento do aluguel em virtude de um sinistro coberto pela apólice contratada. **Pagamento de aluguel** - Ampara o segurado proprietário ou locatário do imóvel com o reembolso dos aluguéis que o mesmo tiver que pagar a terceiros, se, no caso de sinistro, seja necessário alugar outro imóvel para se instalar em decorrência do sinistro coberto e fique totalmente impossibilitado de continuar a ocupar o imóvel segurado.

**IMPORTANTE:** A indenização está atrelada às coberturas de Incêndio, queda de raio, explosão, fumaça e queda de aeronaves; Vendaval, furacão, tornado, ciclone e granizo; e Impacto de veículos.

## RESPONSABILIDADE CIVIL FAMILIAR

Ampara o reembolso das quantias pelas quais o segurado vier a ser responsável civilmente em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo expreso pela seguradora, relativas a reparações por danos involuntários corporais e/ou materiais causados a terceiros.

## ROUBO E FURTO DE BENS MEDIANTE ARROMBAMENTO

Ampara as perdas e danos materiais decorrentes de roubo e furto de bens de propriedade do segurado, desde que comprovada a aquisição e estejam no interior do local do risco, bem como os danos materiais diretamente causados ao imóvel especificado nesta apólice, durante a tentativa ou prática do delito.

### **DANOS ELÉTRICOS**

Ampara as perdas e danos a equipamentos, eletrodomésticos, instalações elétricas ou eletrônicas e máquinas, decorrentes de queda de raio, curto-circuito, variações anormais de tensão, descarga elétrica, arco voltaico, calor gerado acidentalmente por eletricidade estática ou qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica.

### **VENDAVAL, FURACÃO, TORNADO, CICLONE, GRANIZO E FUMAÇA**

Ampara as perdas e danos materiais causados ao imóvel e aos bens segurados existentes na residência, que foram diretamente danificados em decorrência de vendaval, furacão, ciclone, tornado e granizo. São também indenizáveis os prejuízos oriundos de água de chuva que penetre no imóvel segurado por aberturas do telhado antes inexistentes e direta e imediatamente causadas por vendaval, furacão, ciclone, tornado e granizo.

### **ROUBO E FURTO DE EQUIPAMENTOS MEDIANTE ARROMBAMENTO**

Ampara as perdas e danos materiais decorrentes de roubo e furto de bens mediante arrombamento de equipamentos cinematográficos, fotográficos e computadores portáteis (laptop, notebook, netbook, tablet, ultrabook, MP3 e palm top) de propriedade do segurado, comprovado por meio de notas fiscais de aquisição e desde que o evento ocorra no interior do imóvel segurado.

### **QUEBRA DE VIDROS, ESPELHOS, MÁRMORES E GRANITOS**

Ampara as perdas e danos de origem externa, diretamente causados e apurados, aos vidros, espelhos e blindex, mármore e granitos, fixamente instalados no local do risco.

### **IMPACTO DE VEÍCULOS**

Ampara as perdas e danos materiais causados aos bens segurados no local do risco, diretamente causados por impacto de veículos terrestres, bem como as consequências de incêndio ou explosão.

### **TUMULTOS, GREVE E "LOCKOUT"**

Ampara as perdas e danos materiais diretamente causados aos bens de propriedade do segurado, bem como as despesas decorrentes de medidas tomadas para tentar ou reprimir qualquer perturbação da ordem pública ou para reduzir suas consequências, quando resultarem de tumulto, greves e lockout.



### **PLACAS SOLARES**

Proteção em caso de danos materiais causados ao sistema de painel solar (fotovoltaico e aquecedor solar), instalados na residência segurada, decorrentes de incêndio, explosão, implosão, fumaça, queda de aeronave, impacto de veículos terrestre, danos elétricos, quebra de vidros, vendaval, furacão, ciclone, tornado, queda de granizo, roubo ou furto mediante arrombamento, danos mecânicos quando decorrente de eventos amparados pela cobertura de danos elétricos e agravos provocados pelos efeitos de geada ou neve.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL<sup>+</sup>

## IMPORTANTE

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para porta(s) e portão(ões) de acesso(s) à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, pessoas com deficiência física ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado.

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL<sup>+</sup>:

Para chaveiro, eletricista, encanador, vidraceiro e desentupimento, o plano oferece até 5 (cinco) serviços ao ano, tendo valor máximo de R\$ 400.



# CHAVEIRO

## QUANDO UTILIZAR:

Arrombamento, roubo ou furto do imóvel, perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves.

## LIMITE:

R\$ 400 (mão de obra e material), sendo 3 (três) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do cliente;
- O segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

## EXCLUSÕES

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, entre outros).

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL+:

Para chaveiro, eletricista, encanador, vidraceiro e desentupimento, o plano oferece até 5 (cinco) serviços ao ano, tendo valor máximo de R\$ 400.



# ENCANADOR

### QUANDO UTILIZAR:

Vazamento em tubulações de PVC (visíveis) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registro. Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques e alagamento.

### LIMITE:

R\$ 400 (mão de obra e material), sendo 3 (três) utilizações por ano de vigência.

### PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



## EXCLUSÕES

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/ eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições.

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL+:

Para chaveiro, eletricista, encanador, vidraceiro e desentupimento, o plano oferece até 5 (cinco) serviços ao ano, tendo valor máximo de R\$ 400.

# ELETRICISTA

## QUANDO UTILIZAR:

Em problemas elétricos, como tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros, de torneiras elétricas (não blindados) ou de chuveiros elétricos, raio e dano elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia.

## LIMITE:

R\$ 400 (mão de obra e material), sendo 3 (três) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



## EXCLUSÕES

- Está excluída desse serviço a utilização de equipamentos específicos a exemplo de caminhões de sucção ou hidrojateamento;
- A responsabilidade pela limpeza dos resíduos referentes ao desentupimento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do segurado;
- Estão excluídas deste serviço as limpezas de calhas e coifas e de tubulações desabastecimento de água limpa (pluvial/potável).

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL+:

Para chaveiro, eletricista, encanador, vidraceiro e desentupimento, o plano oferece até 5 (cinco) serviços ao ano, tendo valor máximo de R\$ 400.

# DESENTUPIMENTO

## QUANDO UTILIZAR:

Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques e caixa de gordura.

## LIMITE:

Até R\$ 400 (mão de obra e material), sendo 3 (três) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

O serviço para quebra de vidros possui regras para utilização emergencial. Caso necessite de atendimento para vidros com outras especificações, o segurado poderá avaliar junto à Central de Atendimento a abertura de sinistro, se houver a cobertura contratada na apólice.

## OBSERVAÇÃO

- A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a assistência fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL+:

Para chaveiro, electricista, encanador, vidraceiro e desentupimento, o plano oferece até 5 (cinco) serviços ao ano, tendo valor máximo de R\$ 400.



# VIDRACEIRO

## QUANDO UTILIZAR:

Quebra de vidros de portas ou janelas externas de até 4mm de espessura, com instalação de vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado).

## LIMITE:

Até R\$ 400 por evento (mão de obra e material), sendo 3 (três) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Horário comercial.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## OBSERVAÇÃO

O serviço oferece limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras, possibilitando condições de habitação ao segurado.

Desta forma, a limpeza realizada não pode descaracterizar o fator causador do dano ao imóvel.

## EXCLUSÕES

- Atos de vandalismo, invasão e arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.



# LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

### QUANDO UTILIZAR:

Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval.

### LIMITE:

R\$ 300, sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

### PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



# VIGILÂNCIA

## QUANDO UTILIZAR:

Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel.

## LIMITE:

R\$ 300, sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## OBSERVAÇÃO

- A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta;
- Este serviço é oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100 mil habitantes. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.



# MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS

## QUANDO UTILIZAR:

Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

## LIMITE:

R\$ 400 para mudança (ida e volta), sendo 2 (duas) utilizações ao ano, e R\$ 400 para guarda-móveis, com 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Comercial.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- A responsabilidade pelo conserto definitivo do telhado será do segurado;
- Garantia até 48 horas após a colocação da lona.
- O serviço possui cobertura emergencial, sendo necessária a avaliação junto à Central de Atendimento, para a abertura de sinistro, se houver a cobertura contratada na apólice.

## EXCLUSÕES

- Troca de telhas;
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador.

# COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

## QUANDO UTILIZAR:

Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

## LIMITE:

R\$ 400, limitado em até 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## EXCLUSÕES

Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como telefonemas, frigobar e similares.



# HOSPEDAGEM

## QUANDO UTILIZAR:

Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves, se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel.

## LIMITE:

R\$ 150 por dia, máximo de 4 diárias (R\$ 600), sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



# RESTAURANTES E LAVANDERIAS

## QUANDO UTILIZAR:

Em situações onde se torne impossível a habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço.

## LIMITE:

R\$ 100 por dia, máximo de 4 diárias (R\$ 400), sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



# REGRESSO ANTECIPADO

## QUANDO UTILIZAR:

Se o segurado estiver em viagem dentro do território nacional e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, como roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

## LIMITE:

Meio de transporte alternativo a critério da assistência, desde que sua localização seja superior a 300 km do local do sinistro ou quando o trajeto por via rodoviária for de duração superior a 5 horas, sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



# RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

## QUANDO UTILIZAR:

Na utilização do serviço de regresso antecipado, caso o segurado necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo.

## LIMITE:

Meio de transporte alternativo a critério da assistência, sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



# TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

## QUANDO UTILIZAR:

Nas situações em que o segurado necessite realizar o envio de mensagens urgentes a parentes ou empresa em que trabalha, dentro do território nacional.

## LIMITE:

Ilimitado.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## OBSERVAÇÃO

A assistência não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.



# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

### QUANDO UTILIZAR:

Para solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), dentro do território nacional.

### LIMITE:

Ilimitado.

### PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



## IMPORTANTE

- Os serviços deverão ser agendados para o mesmo dia e horário;
- Todo o material será de responsabilidade do segurado, exceto os protetores de tomada;
- Estão excluídos os serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador;
- O fornecimento dos serviços está condicionado à possibilidade técnica de execução, sem a necessidade do uso de equipamentos de segurança específicos para parte externa do imóvel.

# ADAPTAÇÃO DO IMÓVEL PARA CRIANÇAS

## QUANDO UTILIZAR:

Serviços de adaptação do imóvel focados na prevenção de acidentes domésticos com crianças.

## LIMITE:

Uma utilização por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Comercial.

# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Orientação e dicas sobre cuidados domésticos.

Remanejamento de móveis de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel, será necessário a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais, desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda e andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.

Instalação de protetores nas tomadas nos principais pontos. Limitado a 10 unidades (mão de obra e material).

Colocação de grade de segurança em porta ou escada. Limitado a 1 unidade (incluso mão de obra).

Mão de obra para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas de até 2 m<sup>2</sup>. O material é responsabilidade do segurado.

Instalação de grades de segurança em janelas de até 2 m<sup>2</sup>.

Serviços gerais Kids: mão de obra para fixação de quadro (pequeno), prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 5 unidades (incluso mão de obra).

Instalação de protetores de quinas nos principais pontos. Limitado a 4 unidades.

Colocação de trava gaveta. Esse serviço não será fornecido para móveis de fórmica, devido ao risco de danificar. Limitado a 5 unidades.

Colocação de trava vaso sanitário do banheiro. Não será executado qualquer tipo de furação. Limitado a 1 unidade.

Instalação de protetores de portas nos principais pontos. Não será executado serviço de furação. Limitado a 2 unidades.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- Os serviços deverão ser agendados para o mesmo dia e horário;
- Todo o material será de responsabilidade do segurado;
- Estão excluídos os serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador;
- O fornecimento dos serviços está condicionado à possibilidade técnica de execução, sem a necessidade do uso de equipamentos de segurança específicos para parte externa do imóvel.

## OBSERVAÇÃO

Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado

# ADAPTAÇÃO DO IMÓVEL PARA IDOSOS

## QUANDO UTILIZAR:

Serviços de adaptações na residência do segurado focados na prevenção de acidentes domésticos e mais qualidade de vida.

## LIMITE:

Até 3 serviços ou R\$ 250 (o que atingir primeiro), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Comercial.

# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

(escolha três serviços para o atendimento)

Orientação e dicas sobre cuidados domésticos. O profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.

Mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ ou box). Limite de 1 unidade.

Mão de obra apenas para instalação do ventilador, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 1 aparelho.

Mão de obra para remanejamento de móveis de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel será necessária a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais, desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem, e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda, andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.

Mão de obra para colocação de luz de emergência nos principais cômodos. Limite de 5 unidades.

Mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal. Limite de 1 unidade.

Mão de obra para instalação de assento dentro do box, conforme altura e tamanho necessário para adaptação. Limite de 1 unidade.

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, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 5 unidades.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- Os serviços deverão ser agendados para o mesmo dia e horário;
- Todo o material será de responsabilidade do segurado;
- Estão excluídos os serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador;
- O fornecimento dos serviços está condicionado à possibilidade técnica de execução, sem a necessidade do uso de equipamentos de segurança específicos para parte externa do imóvel.

## OBSERVAÇÃO

Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado



# ADAPTAÇÃO DO IMÓVEL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCD)

### QUANDO UTILIZAR:

Serviços de adaptações na residência para pessoas com deficiência física, respeitando as normas de segurança.

### LIMITE:

Até 3 serviços, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

### PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Comercial.

# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

(escolha três serviços para o atendimento)

Mão de obra para instalação de barra de segurança para banheiro (vaso sanitário e box). Limite de 1 unidade.

Mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário. Limite de 1 unidade.

Mão de obra para instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessário para adaptação. Limite de 1 unidade.

Mão de obra para instalação ou troca da válvula de descarga na altura de 1 metro do chão para facilitar a utilização. Limite de 1 unidade.

Mão de obra para instalação de luz de emergência nos principais cômodos. Limite de 5 unidades.

Mão de obra para instalação de interruptores posicionados entre 0,60 e 1 metro de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ ou instalação de interruptor ao lado da cama. Limite de 5 unidades.

Mão de obra para instalação ou troca de porta(s) com no mínimo 0,80 metro para facilitar o acesso ao imóvel.

Mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna). Limite de 1 unidade.

Mão de obra para instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando. Limite de 1 unidade.

Mão de obra para troca de fechadura de portas internas ou externas. Limite de 1 unidade.

Mão de obra para instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do usuário. Limite de 1 unidade.

Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos de 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, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 5 unidades.

Mão de obra (sem acabamento) para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal. Limite de 1 unidade.

Mão de obra para remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento para facilitar a locomoção do usuário.

Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+



## IMPORTANTE

- O período de carência para a prestação do serviço de Help Desk será de 48h (quarenta e oito horas), contado a partir da data de emissão da apólice;
- O atendimento será realizado através de suporte telefônico, acesso remoto ou realidade aumentada.

# HELP DESK

### QUANDO UTILIZAR:

O serviço de Help Desk será disponibilizado sempre que o segurado necessitar de suporte para instalação, configuração, personalização para utilização de equipamentos ou sistemas operacionais, desde que tecnicamente possível, voltados para desktop e notebooks, equipamentos e periféricos, smartphones, tablets e dispositivos móveis, Smart TV e videogames.

### LIMITE:

Limitado ao tipo de atendimento/serviço, podendo ser de 2 (duas) até 8 (oito) utilizações por ano de vigência.

### PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

24 horas (via suporte telefônico, acesso remoto ou realidade aumentada).

# EXCLUSÕES

- Visita técnica presencial;
- Servidores;
- Impressora fiscal e POS;
- Sistemas proprietários (sistema de pagamentos, financeiro, ERP, entre outros);
- Aplicativos proprietários;
- Troca de partes e peças;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos, acidentes radioativos ou atômicos, alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Assistência 24hs ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.

Assistências com este serviço

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

Caso haja a necessidade de utilização de andaime para a realização de algum dos serviços de inspeção domiciliar, 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.

## OBSERVAÇÃO

- O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à assistência;
- 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.



# INSPEÇÃO DOMICILIAR

### QUANDO UTILIZAR:

Para mão de obra profissional(is) especializado(s) para realizar(em) inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência, podendo haver, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações.

### LIMITE:

Até 3 serviços, limitado a 1 (uma) utilização por ano de vigência.

### PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Comercial.

# SERVIÇOS INCLUSOS

## GRUPO 1

Revisão de instalação elétrica para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor.

Limpeza de 2 (duas) caixas d'água por residência de até 5 mil litros, contemplando também o material para troca da boia, caso essa esteja desgastada. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água e desde que não ultrapasse o limite máximo de altura de até 7 (sete) metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 1 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas.

Limpeza de calhas com apenas a varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível. Limitada à limpeza de até 10 metros lineares e com o limite máximo de altura para acesso às calhas de até 7 (sete) metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas, bem como a limpeza do cano vertical. Serviço exclusivo para casas.

Limpeza de filtros e frontal do ar-condicionado, sem remoção do aparelho. Exclusão: desmontagem, reparo do equipamento e limpeza para equipamentos com garantia de fábrica. Limite de 3 (três) aparelhos (compactos, portáteis e mini Split).

Rejuntamento de até 6 itens da residência, tais como louças, pias, tanques e box.

Lubrificação de fechaduras e dobradiças em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 (dez) unidades.

Remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel, será necessária a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda e andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.

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 4 (quatro) ralos e/ou sifões.

## GRUPO 2

Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores, com apenas mão de obra, limitada a troca de até 10 (dez) unidades para todos os itens.

Instalação ou troca de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas. Limitada a 1 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.

Serviços gerais como 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, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso serão cobradas 2 unidades). Limitado a 5 (cinco) unidades.

Instalação de olho mágico somente em porta de madeira.



Verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s). O limite para este serviço de substituição cobrirá a mão de obra para até 15 telhas de barro comum ou romana. Não terão atendimentos telhas do tipo "germânicas" e/ou calhetões. Esse serviço é exclusivo para casas, não sendo fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos, a partir do nível da rua, e ainda telhados com inclinação superior a 35 graus, molhados, escorregadios ou que ofereça risco de acidente ao prestador, sendo limitado a altura máxima de 7 (sete) metros.

Fornecimento de 1 (uma) caçamba para entulho pertinente à reforma para até 3 ou 5 dias (conforme legislação).

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.

Instalação de suporte para TV de até 50 polegadas desde que o local esteja apropriado e não ofereça risco ao aparelho que será colocado. Limite de 1 (um) unidade.

# SERVIÇOS NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL<sup>+</sup>

	SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÕES	VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
GRUPO 1	Revisão de instalação elétrica	1 (uma) vez ao ano, com limite de 3 (três) serviços no acionamento 	Não se aplica
	Limpeza de caixa d'água (exclusivo para casas)		2 (duas) caixas d'água por residência
	Limpeza de calhas (exclusivo para casas)		Até 80 (oitenta) metros de calhas
	Limpeza de ar-condicionado		5 (cinco) unidades
	Rejuntamento		Mão de obra limitada a 6 (seis) unidades
	Lubrificação de fechaduras e dobradiças		Não se aplica
	Mudança de móveis		Não se aplica
	Limpeza de ralos e sifões		4 (quatro) unidades
GRUPO 2	Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores	1 (uma) vez ao ano, com limite de 3 (três) serviços no acionamento 	Até 10 (dez) unidades
	Instalação ou troca de chuveiro ou torneira elétrica		1 (uma) unidade
	Serviços gerais		5 (cinco) unidades
	Instalação olho mágico		1 (uma) unidade
	Substituição de telhas (exclusivo para casas)		Até 15 (quinze) telhas de barro ou romana
	Caçamba para retirada de entulho		1 (uma) caçamba
	Verificação de possíveis vazamentos		Não se aplica
	Instalação de suporte para TV de até 50 polegadas		1 (uma) unidade

# FIQUE ATENTO

A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, entre outros).
- 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.
- 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 accidental da caixa devido ao ressecamento.**

- Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água, troca de boia, varredura de calhas, bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

## **EXCLUSÕES:**

- Para limpeza de caixa d'água, será excluído o atendimento para aquelas que tiverem a estrutura construída em concreto;
- Em caso de instalação ou troca de chuveiro, o serviço não contemplará chuveiros/duchas blindados, como Cardal, KDT e similares. Na impossibilidade de reparo, a assistência fará a troca do chuveiro por um modelo comum, tirando o segurado da situação emergencial.

Assistências com este serviço

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o segurado utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, sempre respeitando o limite para cada serviço;
- Considera-se situação de urgência os casos que não apresentam um risco imediato de vida, porém, precisa de atendimento em curto prazo, sendo considerado doença súbita, luxações, torções, fraturas não expostas, dor abdominal de moderada intensidade e episódios de vômitos do animal em até 12h;
- A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado, não havendo atribuições à assistência pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.



# ASSISTÊNCIA PET

## QUANDO UTILIZAR:

Serviços oferecidos aos segurados que contam com animais de estimação (cães e gatos) em seu lar e necessitam de atendimentos veterinários, incluindo consulta e vacinação.

## TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL

O segurado deverá se certificar de que o animal poderá aguardar o transporte veterinário, considerando a média de tempo de chegada de, no mínimo, 40 minutos, contados a partir do acionamento junto à Central de Atendimento.

Após a alta do pet, o segurado deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para isso.

### OBSERVAÇÕES

- O meio de transporte será definido pela assistência.
- Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.
- A remoção do pet até a clínica deverá ser acompanhada pelo segurado.

**LIMITE:** R\$ 100, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

## CONSULTAS VETERINÁRIAS

Consulta com médico veterinário credenciado à rede de serviços, desde que não caracterize atendimento de urgência.

### OBSERVAÇÕES

- A assistência arcará apenas com o custo da consulta.
- Se houver a necessidade de cancelamento da consulta, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento com, pelo menos, 2 horas de antecedência. Caso contrário, o serviço será notificado como utilizado.

**LIMITE:** 1 (uma) consulta por ano de vigência.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Conforme horário da clínica veterinária.

## CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

Em caso de acidente ou doença súbita do animal de estimação, a assistência disponibiliza a consulta de urgência e medicamentos até o limite contratado. Esses valores são exclusivamente em caso de urgência, não sendo disponibilizados para consulta de rotina.

### OBSERVAÇÃO

- Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

### EXCLUSÃO

- Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos, bem como consultas de rotina.

**LIMITE:** R\$ 250, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

## AGENDAMENTO DE CONSULTAS VETERINÁRIA

O segurado poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular para este serviço. Após entrar em contato com a Central de atendimento, a assistência anotará a preferência do cliente e, depois, retornará à ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

### OBSERVAÇÕES

- A assistência se encarregará somente do agendamento, não incluindo os custos com a consulta, medicamento e procedimento veterinário.
- Para cancelar a visita ao veterinário, o segurado deverá informar a Central de Atendimento com 2 horas de antecedência. Caso contrário, será considerado como serviço utilizado.

**LIMITE:** Ilimitado.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

## APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Envio de um profissional credenciado para a aplicação de vacinas no animal de estimação.

### OBSERVAÇÃO

- O segurado deverá pagar as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento, bem como informar ao veterinário todas as informações sobre as vacinas que o animal já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

**LIMITE:** Ilimitado.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Conforme horário da clínica veterinária. Agendamento prévio de, no mínimo, 48h de antecedência.

## INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

O segurado poderá utilizar a nossa Central de Atendimento receber informações sobre as vacinas necessárias ao animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

### OBSERVAÇÕES

- Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.
- O cliente deverá dizer ao veterinário todas as informações sobre as vacinas que o animal já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

**LIMITE:** Ilimitado.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Conforme horário da clínica veterinária.

## ENVIO DE RAÇÃO

Para solicitar o envio de ração à sua residência, é necessário que no atendimento o segurado saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

### OBSERVAÇÕES

- O segurado deverá realizar o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional.

**LIMITE:** Taxa de entrega de até R\$ 50, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.  
**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Conforme horário do pet shop/ estabelecimento.

## ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

Pela Central de Atendimento, o cliente poderá solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa e hotel), procedimento que deverá ocorrer com 24 horas de antecedência do serviço.

### OBSERVAÇÕES

- A assistência será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva e traz, tendo as demais despesas direcionadas ao segurado.
- Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.
- Para transportar o pet, é necessário que o cliente providencie a caixa de transporte.

**LIMITE:** Ilimitado.  
**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Conforme horário do estabelecimento.

## INFORMAÇÃO SOBRE RAÇAS DE CÃES

O segurado poderá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

### OBSERVAÇÃO

- Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**LIMITE:** Ilimitado.  
**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

## INFORMAÇÃO SOBRE ADOÇÃO E VENDA DE FILHOTES

O cliente poderá acionar a nossa Central de Atendimento para receber informações sobre os locais que contam com adoção e/ou vendas de filhotes.

### OBSERVAÇÃO

- Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**LIMITE:** Ilimitado.  
**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

## INDICAÇÃO DE BANHO E TOSA

O segurado poderá utilizar a nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que oferecem serviços de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

**LIMITE:** Ilimitado.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

## HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

Se o segurado estiver internado ou impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação devido a um acidente ou doença, o pet poderá ser encaminhado ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

### OBSERVAÇÕES

- Os custos com ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária estão excluídos deste serviço.
- Para o fornecimento da assistência, o segurado ou alguém indicado por este deverá realizar o transporte do pet até o local de hospedagem indicado pela Central de Atendimento.

**LIMITE:** R\$ 50 por dia, até 4 (quatro) diárias, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Conforme horário do estabelecimento.

## INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS

Utilização da nossa Central de Atendimento para informações sobre serviços e locais úteis ao pet.

### OBSERVAÇÃO

- A assistência não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo segurado.
- Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**LIMITE:** Ilimitado.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

## ASSISTÊNCIA FUNERAL

Para organização do funeral, cremação ou sepultamento coletivo/individual em decorrência do falecimento do animal de estimação.







### IMPORTANTE

- Estão inclusos a urna de remoção e o certificado de cremação ou lápide do local (placa de identificação do animal).
- Em caso de cremação para a Assistência Funeral Coletivo, não haverá a disponibilização das cinzas do pet.
- Será necessário verificar a legislação do município para o procedimento de cremação coletiva. Caso o animal falecido se encontre em cidades consideradas como zona de risco, pode ser solicitado que o segurado leve o pet até um outro local.

**LIMITE:** R\$ 400, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

**PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** 24 horas.

# SERVIÇOS NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL<sup>+</sup>

SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÕES	VALOR MÁXIMO OU QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
Transporte veterinário emergencial	1 (uma) vez por ano de vigência  2 = Até 3 (três) vezes ao ano	R\$ 100
Consulta veterinária emergencial	1 (uma) vez por ano de vigência  2 = Até 3 (três) vezes ao ano	R\$ 250
Consultas veterinárias	1 (uma) vez por ano de vigência  2 = Até 3 (três) vezes ao ano	R\$ 250
Agendamento de consultas veterinárias	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Informações sobre vacina	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Aplicação de vacina em domicílio	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Envio de ração	1 (uma) vez por ano de vigência  2 = Até 3 (três) vezes ao ano	R\$ 50 para taxa de entrega
Acionamento ou agendamento de leva e traz	Ilimitado	Custo por conta do segurado
Informações sobre raças e cães	Ilimitado	Não se aplica
Informações sobre adoção e venda de filhotes	Ilimitado	Não se aplica
Indicação de banho e tosa	Ilimitado	Não se aplica
Hospedagem de animais	1 (uma) vez por ano de vigência  2 = Até 3 (três) vezes ao ano	Até 4 (quatro) diárias de até R\$ 50 cada
Informações veterinárias úteis	Ilimitado	Não se aplica
Assistência Funeral Pet	1 (uma) vez por ano de vigência  2 = Até 3 (três) vezes ao ano	R\$ 400

# EXCLUSÕES

- Serviços solicitados diretamente pelo segurado sem prévio consentimento da assistência.
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal causados pelo cliente.
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento.
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação.
- Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento.
- Despesas extras da estadia, como ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

## Assistências com este serviço

BÁSICA

MAIS

ESPECIAL

ESPECIAL+

## EXCLUSÕES

- Serviços providenciados diretamente pelo segurado ou decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de "recall";
- Assistência em caso de sinistro (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoroamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Causado por variação ou utilização de tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no produto;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série, tenha sido removido e/ou adulterado, bem como item com idade acima do determinado para atendimento;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Negligência do segurado, bem como causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, entre outros;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados e desgastes naturais);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.



# LINHAS BRANCA E MARROM

## QUANDO UTILIZAR:

Para mão de obra e/ou de reposição de componentes para o conserto de eletrodomésticos (fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, refrigerador (geladeira), freezer, lavadora de louças e de roupas, tanquinho e secadora de roupas) e eletroeletrônicos (televisão, vídeo cassete, Blu-Ray Player, som, DVD e Home-Theater) com até 6 anos de fabricação.

## LIMITE:

Mão de obra e peças de até R\$ 300, sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Assistências com este serviço

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, fornecendo ao segurado a foto do prestador e o nome para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS com as informações e o período em que será realizado o atendimento.



# ASSISTÊNCIA SUSTENTABILIDADE

## QUANDO UTILIZAR:

Serviço de descarte ecológico para retirada de móveis e equipamentos que não são mais utilizados, de consultoria ambiental com orientação para o uso eficiente de energia e água e de projetos ecoeficientes, que ajudam o segurado a transformar a residência em um lar mais sustentável.

## DESCARTE ECOLÓGICO

Retirada e descarte de móveis e equipamentos que não são mais utilizados, de acordo com as normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos ou enviados aos aterros sanitários controlados.

**LIMITE:** Até 3 itens por coleta, sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## CONSULTORIA AMBIENTAL

O segurado poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para receber consultoria ambiental sobre:

- Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica.
- Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);
- Consultoria para a uso da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;
- Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

**LIMITE:** Ilimitado.

## PROJETOS ECOEFICIENTES

O segurado conta com a ajuda de especialistas para realizar projetos e transformar a residência em um lar mais sustentável, como telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O orçamento é gratuito e, se o segurado optar por colocá-lo em prática, terá descontos no gerenciamento desse projeto.

**LIMITE:** Ilimitado.

**SERVIÇOS  
DISPONÍVEIS**

Assistências com este serviço

ESPECIAL

ESPECIAL+



# DEDETIZAÇÃO

## QUANDO UTILIZAR:

Para prevenção de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos e traças) no imóvel.

## LIMITE:

Até R\$ 300, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL+:

Este serviço passa a ser de **dedetização, desratização e descupinização**, tendo limite de utilização de até R\$ 1 mil.

Assistências com este serviço

ESPECIAL

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- Para colocação do item, a porta deverá estar previamente com os furos necessários para instalação.

## EXCLUSÃO

- Portas não adaptadas para recebimento da fechadura, manutenção, marcenaria, alvenaria e desinstalação.

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL+:

Este serviço passa a ter valor máximo de R\$ 400.



# INSTALAÇÃO DE FECHADURA ELETRÔNICA

### QUANDO UTILIZAR:

Serviço oferecido ao segurado para instalação de fechadura eletrônica na residência.

### LIMITE:

Mão de obra limitada a R\$ 300 (não inclui peças e materiais), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

### PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Assistências com este serviço

ESPECIAL

ESPECIAL+



# ASSISTÊNCIA BIKE

## QUANDO UTILIZAR:

Serviço para montagem de bicicleta, troca de pneu(s), conserto da corrente e freios e demais atendimentos para este meio de transporte.

## MONTAGEM DE BICICLETA

Envio de profissional para montagem da bicicleta ou serviço de leva e traz até a autorizada mais próxima.

**LIMITE:** 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## QUEBRA DA CORRENTE

Mão de obra para conserto no local, desde que tecnicamente possível.

**LIMITE:** 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## TROCA DE PNEU(S)

Mão de obra para reparo ou troca da câmara de ar.

**LIMITE:** 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## FALTA DE FREIOS

Mão de obra para ajuste ou troca dos cabos ou sapatas.

### EXCLUSÃO

- Esse serviço não atende freio a disco e hidráulico.

**LIMITE:** 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## TRANSPORTE DENTRO DO MUNICÍPIO

Transporte para retorno à residência ou outro destino, respeitando o limite.

**LIMITE:** Transporte de até R\$ 80,00, sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL<sup>+</sup>:

Os serviços acima contam com mais 1 (uma) utilização, totalizando 2 (duas) por ano de vigência.



# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

## REMOÇÃO MÉDICA INTER-HOSPITALAR

Remoção médica inter-hospitalar: remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário necessite ser transferido do hospital onde está para outro melhor estruturado.

**LIMITE:** R\$ 5 mil por evento (acidente pessoal, roubo ou furto), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CELULAR

Fornecimento de telefones de concessionárias para que o usuário possa solicitar o bloqueio, em caso de roubo ou furto.

### EXCLUSÃO

- Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

**LIMITE:** Ilimitado.

## INFORMAÇÃO E ENVIO DE DOCUMENTOS EM CASOS DE PERDA OU ROUBO

Informações sobre órgãos competentes para obtenção de documentos, caso de roubo ou furto.

**LIMITE:** Ilimitado.

## INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO

Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do usuário, em caso de roubo ou furto.

**LIMITE:** Ilimitado.

## INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRAMENTO DE CHEQUES PERDIDOS OU ROUBADOS

Fornecimento do telefone e/ou endereço do site do Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques, em caso de roubo ou furto.

**LIMITE:** Ilimitado.

### NA ASSISTÊNCIA ESPECIAL<sup>+</sup>:

O serviço de Remoção Médica Inter-Hospitalar conta com mais 1 (uma) utilização, totalizando 2 (duas) por ano de vigência, e limite de R\$ 10 mil.

# SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Assistência com este serviço

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- A manutenção é realizada por prestadores certificados para efetuar esse tipo de serviço.



# MANUTENÇÃO E REPARO DE AQUECEDOR A GÁS

## QUANDO UTILIZAR:

Em caso de manutenção preventiva e revisão periódica de aquecedores a gás.

## LIMITE:

Até R\$ 300 (não inclui peças e materiais), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Assistência com este serviço

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- A manutenção corretiva realizará a troca de placa, capacitor, sensores e de gás;
- Conserto exclusivo para aparelhos compactos e mini Split.



# CONSERTO DE AR-CONDICIONADO

## QUANDO UTILIZAR:

Em caso de necessidade de reparo no aparelho de ar-condicionado, em decorrência de defeito técnico.

## LIMITE:

Até R\$ 300 (mão de obra) e R\$ 100 (peças e materiais), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.



# CONSERTO DE ADEGA REFRIGERADA

## QUANDO UTILIZAR:

Em caso de conserto de adegas refrigeradas com defeito técnico ou mau funcionamento.

## LIMITE:

Até R\$ 300 (mão de obra) e R\$ 300 (peças e materiais), sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Assistência com este serviço

ESPECIAL+



# LIMPEZA DE SOFÁ E ESTOFADOS

## QUANDO UTILIZAR:

Serviço de higienização para sofá e estofados, eliminando maus odores, manchas, ácaros, fungos e bactérias.

## LIMITE:

Sofá de até quatro lugares (não inclui peças e materiais), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.



# INSTALAÇÃO DE PELÍCULA EM BOX

## QUANDO UTILIZAR:

Serviço oferecido para instalação de película protetora em box de vidro do banheiro.

## LIMITE:

Até R\$ 350 (mão de obra) e R\$100 (materiais), sendo 1 (uma) utilização por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Assistência com este serviço

ESPECIAL+

## IMPORTANTE

- Serviço inclui produtos necessários para a limpeza.



# LIMPEZA DE PLACA SOLAR

## QUANDO UTILIZAR:

Serviço oferecido para limpeza e higienização de placas solares.

## LIMITE:

Até R\$ 350 (mão de obra) e R\$100 (materiais), sendo 2 (duas) utilizações por ano de vigência.

## PERÍODO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

# EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do cliente.
- A assistência 24h se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do cliente.
- Reparos definitivos.
- Locação de andaime.
- Despesas com material que não seja considerado básico pela assistência.
- Serviços em locais com altura superior a 7 (sete) metros.
- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua e telhados com inclinação superior a 35 graus, que ofereça risco de acidente ao prestador.
- Quebras para realização dos serviços de assistência e autorizadas pelo cliente não são enquadradas como dano à residência ou bem segurado.
- Não estão contemplados nos serviços de assistência os acabamentos, sendo executado o reparo imediato para tirar o cliente da situação emergencial.

**WHATSAPP: (11) 99506-9519 (atendimento 24 horas)**

Este canal também se destina a pessoas com deficiências auditiva e de fala.

**ASSISTÊNCIAS EMERGENCIAIS:** solicitações de serviços de chaveiro, eletricitista e encanador.

**PÓS-VENDA:** consulta e pagamento de parcelas, segunda via de documentos, consulta de apólice, consulta de dados do financiamento, alteração de endereço de correspondência, aviso e acompanhamento de sinistro e registro de reclamações.

\* Para cancelamento de apólice, o atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

**CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 0800 722 4926**

Agendamento e acompanhamento de serviços todos os dias da semana, 24 horas por dia.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO: 0800 722 4923**

**PÓS-VENDA:** segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e sábado, das 8h às 14h.

**ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE SINISTRO:** segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e sábado, das 8h às 14h.

**CENTRAL DE RENOVAÇÃO: 0800 722 4925**

Informações, alterações e renovação de apólices.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

**SAC: 0800 722 4921**

Sugestões, elogios, reclamações e cancelamentos.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, e aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 17h.

**OUVIDORIA: 0800 722 4922**

**ouvidoria@caixaresidencial.com.br**

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

**DISQUE DENÚNCIAS E FRAUDES: 0800 722 4929**

Todos os dias da semana, 24 horas por dia.

**PORTAL DO CLIENTE:**

**autoatendimento.caixaresidencial.com.br**

**CONVERSE COM OS NOSSOS  
CANAIS DE ATENDIMENTO**

**CAIXA**  
*Residencial*

**CAIXA**  
*Seguridade*