



Descritivo do Serviço de Assistência Residencial Eletroassist

Para acionar sua assistência basta ligar para **0800 880 1900**

Este plano é destinado ao Segurado Sabemi e acionado através da informação do seu CPF junto à Central de Atendimento. A **Assistência Residencial Eletroassist** tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, bem como conserto de eletrodomésticos e eletroeletrônicos (elegíveis), em caso de evento assistido ou problema emergencial.

Para que o Segurado tenha direito aos serviços abaixo descritos, é necessário que o contato com a Central de Atendimento para acionamento dos mesmos seja realizado pelo Segurado e que o mesmo se identifique ao prestador de serviço no local do evento.

O segurado, obrigatoriamente, deverá apresentar documento de identificação oficial para o prestador de serviços, caso contrário, perderá o direito de utilização do serviço.

Definições

Âmbito territorial: Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro.

Domicílio: É o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, comercial ou residencial.

Segurado: É a pessoa física que contrata uma apólice de seguro junto a Sabemi Seguradora com Domicílio permanente no Brasil.

Situação Inabitável: Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos neste regulamento.

Sinistro no Imóvel: É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasiona danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.

Eventos Emergenciais: Serão aqueles considerados imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

Eventos Não-Emergenciais: É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas.

Serviços

Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada ou saída)

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o Segurado ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída), a central de atendimento providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a central de atendimento também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Segurado duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.

Caso a fechadura do imóvel for digital e o Segurado ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) em consequência de travamento da porta ou bateria descarregada, a central de atendimento arcará com os custos de mão de obra de um profissional para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Para os casos de abertura/arrombamento de portas com fechadura digital, o profissional informará os riscos de danos à fechadura e o serviço será realizado com autorização do Segurado.

Nos casos em que for identificado a vulnerabilidade do imóvel, e, mediante autorização do Segurado, a central de atendimento arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

Caso o segurado queira instalar a fechadura digital a central de atendimento arcará com os custos de mão de obra de um profissional para realizar o serviço de instalação de fechadura digital.

Exclusões Específicas:

- **Instalação de fechaduras digitais em portas com espessura menor que 3,8cm;**
- **Qualquer serviço para instalação de fechaduras digitais em portas/portões e batentes de vidro ou metal;**
- **Instalação de fechaduras digitais em portas pivotantes ou de correr;**
- **Serviço para instalação de porta, alinhamento, preparo da porta, acabamento, confecção, instalação, enchimento ou alinhamento de batente, bem como a aplicação de seladora, verniz ou pintura na guarnição, batente ou porta;**

- **Enchimento e acabamento dos buracos e da própria porta;**
- **Configuração do aparelho.**

Tipo de Evento: Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves. No caso de instalação de fechadura digital: Travamento da porta, bateria descarregada e Instalação - Fechadura Digital.

Limite do Serviço para Fechadura Simples: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).

Limite do Serviço para abertura ou instalação de Fechadura Digital: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Serviços limitados a 02 (duas) utilizações por ano de vigência do seguro.

Chaveiro para Acesso a Cômodos do Imóvel por Evento Não-emergencial

Se, em consequência de evento Não-Emergencial que seja necessário o serviço de Chaveiro para a abertura de Portas internas do imóvel, que impeça o acesso a algum cômodo, a central de atendimento providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a central de atendimento também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Segurado duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica ou confecção de chaves reservas.

Caso a fechadura do imóvel seja digital e o Segurado ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) em consequência de travamento da porta ou bateria descarregada, a Assistência Residencial arcará com os custos de mão de obra de um profissional para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Para os casos de abertura/arrombamento de portas com fechadura digital, o profissional informará os riscos de danos à fechadura e o serviço será realizado com autorização do Segurado.

Nos casos em que for identificado a vulnerabilidade do imóvel, e, mediante autorização do Segurado, a Assistência Residencial arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

A pedido do Segurado a central de atendimento arcará com os custos de mão de obra de um profissional para realizar o serviço de instalação de fechadura digital.

Exclusões Específicas:

- **Instalação de fechaduras digitais em portas com espessura menor que 3,8cm;**
- **Qualquer serviço para instalação de fechaduras digitais em portas/portões e batentes de vidro ou metal;**
- **Instalação de fechaduras digitais em portas pivotantes ou de correr;**
- **Serviço para instalação de porta, alinhamento, preparo da porta, acabamento, confecção, instalação, enchimento ou alinhamento de batente, bem como a aplicação de seladora, verniz ou pintura na guarnição, batente ou porta;**

○

- **Enchimento e acabamento dos buracos e da própria porta;**
- **Configuração do aparelho.**

Tipo de Evento: Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves.
No caso de instalação de fechadura digital: Travamento da porta, bateria descarregada e Instalação - Fechadura Digital.

Limite do Serviço para Fechadura Simples: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).

Limite do Serviço para abertura ou instalação de Fechadura Digital: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Serviços limitados a 02 (duas) utilizações por ano de vigência do seguro.

Eletricista por evento emergencial ou não-emergencial

Em consequência de problemas elétricos, definidos neste regulamento, a central de atendimento providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação e, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

Tipo de Evento: Problemas Elétricos.

Limite do Serviço: R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento, e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Vidraceiro

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a Assistência Residencial Eletroassist providenciará o envio de um Profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição.

O material básico de reposição contemplados por este serviço são: massa de vidraceiro, vidro envidraçado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da central de atendimento para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a Assistência Residencial Eletroassist não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a central de atendimento fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

Estão excluídos deste serviço vidros blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês e todos os vidros fora de linha de fabricação.

Tipo de Evento: Quebra dos vidros das portas ou janelas externas.

Limite do Serviço: R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento, e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Limpeza do Imóvel Pós Sinistro

Se, em consequência de evento Emergencial, que dificulte a utilização do Imóvel, de tal maneira que os serviços de profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Segurado, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a central de atendimento se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

Com exceção do sabão, a central de atendimento não se responsabiliza por qualquer despesa com material indicado pelo profissional para a limpeza superficial do local.

As despesas com o material de limpeza são de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do Segurado e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

Estão excluídos deste serviço: eliminação de fungos e/ou bactérias, higienização de tapetes e carpetes, manutenção de piscinas, jardins, retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Não estão incluídos serviços de “limpeza fina”, ao qual é realizada por outro tipo de profissional (faxineira).

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes serão de responsabilidade do Segurado.

Tipo de Evento: Sinistro no Imóvel.

Limite do Serviço: R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento, e 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Vigilante por Evento Emergencial

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a central de atendimento providenciará o envio de 01 (um) profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

O Segurado será responsável por garantir condições mínimas ao Profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

Tipo de Evento: Sinistro no Imóvel.

Limite do Serviço: R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) por Evento, até 2 (dois) dias de proteção por Evento e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Transporte e Guarda de Mobiliário

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, e o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por um de nossos Profissionais em algum dos serviços contemplados na central de atendimento que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo Segurado.

A Assistência Residencial se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo Segurado para a guarda dos objetos; e
- Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Segurado, desde que observado as limitações estabelecidas no regulamento.

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Segurado será instruído pela Central de Atendimento como proceder) até o limite contratado, observando-se tanto a limitação financeira, quanto o limite de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

Para ter direito a este serviço, o Segurado deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.

Tipo de Evento: Imóvel em situação inabitável; Reparos ou reforma no imóvel.

Limite do Serviço: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento, e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Cobertura Provisória de Telhados

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer o destelhamento parcial do Imóvel e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos profissionais envolvidos) a central de atendimento providenciará a cobertura provisória do telhado com até 20 (vinte) metros quadrados de lona plástica ou material apropriado com a finalidade de proteger o Imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 6 (seis) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Segurado.

A central de atendimento somente arcará com os custos de mão-de-obra do Profissional para a colocação da cobertura provisória com materiais indicados acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

É de responsabilidade do Segurado os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

Este serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

Tipo de Evento: Destelhamento parcial do imóvel.

Limite do Serviço: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento, e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Baby Sitter ou Berçário

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Segurado tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a central de atendimento instruirá o Segurado de como proceder com as despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) até o limite do plano de Assistência Residencial contratado.

A responsabilidade da central de atendimento está limitada às despesas havidas com a contratação de uma "baby-sitter" (babá) ou utilização de um berçário pelo Segurado até que alguém de confiança deste seja localizado com a finalidade de tomar conta das crianças.

Tipo de Evento: Acidente pessoal do Segurado; Dependentes menores de 14 (quatorze) anos.

Limite do Serviço: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a até 3 (três) dias por Evento, e 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Guarda de Animal Doméstico

Se, em consequência de Evento Emergencial e for verificada a necessidade de desocupação do Imóvel não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a central de atendimento se encarregará das despesas com a guarda dos animais em local apropriado.

Tipo de Evento: Desocupação do Imóvel.

Limite do Serviço: R\$ 100,00 (cem reais) em custo de hospedagem por Evento por dia, sendo Até 4 (quatro) diárias por Evento, e limite de 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Hospedagem do Segurado

Se, em consequência de Evento Emergencial e for verificada que o Imóvel se encontra em Situação Inabitável, a central de atendimento se encarregará da acomodação em hotel do (s) Segurado (s) conforme limites estabelecidos abaixo.

Neste serviço estão excluídas quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Tipo de Evento: Imóvel em Situação Inabitável.

Limite do Serviço: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) em custo de hospedagem por Evento por dia, sendo Até 4 (quatro) diárias por Evento, e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Restaurante e Lavanderia

Se, em consequência de Evento Emergencial constatar-se que o Imóvel se encontra em Situação Inabitável ou que a cozinha e área de serviço tenham ficado inutilizáveis, a central de atendimento se encarregará das despesas com restaurantes e serviço de lavanderia. Neste caso, o Segurado será instruído pela Central de Atendimento como proceder.

Tipo de Evento: Impossibilidade de utilização da cozinha e da área de serviço pelo Segurado.

Limite do Serviço: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) em custos com restaurante e lavanderia por Evento, e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Serviço Provisório de Faxineira

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Segurado tiver que permanecer hospitalizado ou impossibilitado de se mover por período superior a 7 (sete) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa providenciar a limpeza da Residência, a central de atendimento se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma faxineira indicada pelo Segurado (nesse caso, o Segurado será instruído pela Central de Atendimento como proceder).

Tipo de Evento: Acidente pessoal do Segurado.

Limite do Serviço: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a até 3 (três) dias por Evento, e 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Regresso Antecipado

Se, em consequência de evento Emergencial no imóvel e o Segurado se encontre em viagem dentro do território nacional, sendo necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a central de atendimento providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Segurado para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da central de atendimento, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Segurado se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço do imóvel, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Segurado, central de atendimento se sub-rogará nos direitos do Segurado junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Segurado e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do Segurado, passará(ão) a ser da Assistência Residencial devendo o Segurado enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

Tipo de Evento: Sinistro no Imóvel quando o Segurado estiver em viagem.

Limite do Serviço: Limitado a 1 (uma) pessoa, Até 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Recuperação do Veículo

Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Segurado necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a central de atendimento se responsabilizará pelo custo de uma passagem, a critério da Assistência Residencial, para que o veículo possa ser recuperado.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da central de atendimento, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Segurado se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço da Residência, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Tipo de Evento: Complemento do serviço "Regresso Antecipado".

Limite do Serviço: Limitado a 1 (uma) pessoa, Até 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Manutenção Geral

Compõem os serviços de Manutenção Geral: indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e consultoria orçamentária conforme especificado abaixo:

- Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral.

A central de atendimento se encarregará do envio de Profissionais, para reparos ou consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

A central de atendimento disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades: SP - São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba; RJ - Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias; MG - Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga; PR - Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina; SC - Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages; RS - Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio Grande; BA - Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus; PE - Recife e Olinda; DF - Brasília; GO - Goiânia; ES - Vitória; CE - Fortaleza.

A responsabilidade da central de atendimento se limita ao envio dos Profissionais relacionados acima, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e envio dos orçamentos passados ao Segurado pelos profissionais. Ficando a critério do Segurado a execução ou não dos serviços.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Consultoria Orçamentária

A central de atendimento disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Segurados, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

A responsabilidade da central de atendimento se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Segurado para executar o serviço. Ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Tipo de Evento: Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos; Orçamento de mão de obra e material.

Limite do Serviço: Não possui limite de utilizações.

Conserto Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos (Linha Branca e Linha Marrom)

Se solicitado pelo Segurado, a central de atendimento providenciará o envio de um Profissional para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca e eletroeletrônicos do tipo Linha Marrom, elegíveis.

A central de atendimento se responsabilizará pelo custo de mão de obra de profissionais especializados e dos custos de peças básicas para reparo do equipamento danificado.

São considerados aparelhos de linha Branca, eletrodomésticos utilizados normalmente em áreas como cozinha e lavanderia (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, microondas, fornos elétricos, cooktops elétricos).

São considerados aparelhos de linha Marrom, eletroeletrônicos como televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home theater e telefones sem fio.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da central de atendimento, serão de responsabilidade do Segurado e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço Profissional afiliado, não cabendo a Assistência Residencial Eletroassist, qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no Domicílio do Segurado, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço Profissional, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Segurado ou pelo modelo do aparelho.

Para todos os serviços, a responsabilidade da central de atendimento se limita à organização e credenciamento de Prestadores Profissionais para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Segurado, da Linha Branca e Linha Marrom, respeitados os termos, condições e limites deste regulamento.

A central de atendimento não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados diretamente pelo Segurado, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Segurado.

O Segurado deverá fornecer, a critério da central de atendimento, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

Tipo de Evento: Reparo de eletrodomésticos de linha branca e eletrodomésticos de linha marrom.

Limite do Serviço: Até R\$ 300,00 (trezentos reais), e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Fixação de Antenas

Se, em consequência de Sinistro no Imóvel, ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a central de atendimento arcará com o envio e custo de mão de obra um Prestador para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns da Residência, desde que tecnicamente possível.

Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A Assistência Residencial não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

Tipo de Evento: Fixação da antena em caso de Sinistro no Imóvel.

Limite do Serviço: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e 02 (dois) acionamentos por ano de vigência do seguro.

Transmissão de Mensagens Urgentes

Em caso de solicitação do Segurado, a Central de Atendimento se encarregará de transmitir Mensagens Urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

A central de atendimento se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

Tipo de Evento: A pedido do segurado.

Limite do Serviço: Não possui limite de utilizações.

Transporte/Remoção Inter Hospitalar

Na hipótese de acidente pessoal grave, decorrente de crime, ocorrido com o Segurado em razão do qual seja necessária a internação do mesmo em hospital e, este, não tiver condições de atendê-lo, segundo critérios exclusivamente médicos, de acordo com a natureza e gravidade dos ferimentos, a central de atendimento se responsabilizará pela transferência do Segurado para o centro médico-hospitalar mais próximo do hospital onde este está sendo atendido e, que tenha condições técnicas e estruturais de atender o Segurado.

O meio de transporte que levará o Segurado até o local adequado será definido pela equipe médica responsável da Assistência. Esta transferência será feita mediante apresentação de pedido do médico que estiver atendendo o Segurado no local do evento.

Os custos com os hospitais/clinicas/profissionais de saúde/procedimentos serão de responsabilidade do Segurado.

A cobertura/limite de quilometragem para a prestação desse serviço será de 100 Km, considerando o local do de onde o Segurado sairá e para onde ele será removido.

A garantia do serviço compreende uma única transferência para outro centro médico hospitalar. Caso, após a transferência, verifique-se que o centro médico hospitalar para o qual o Segurado foi transferido também não possui condições de atendê-lo, qualquer outra remoção deverá ser providenciada por conta e risco do Segurado, não possuindo a central de atendimento qualquer responsabilidade por qualquer transferência ou remoção adicional.

Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto. Este serviço será prestado até o limite do serviço contratado.

Tipo de Evento: Acidente.

Limite do Serviço: R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento e 01 (um) acionamento por ano de vigência do seguro.

Solicitação da Assistência

Para utilização das Assistências, o Segurado deverá seguir, **sempre e antes de ser tomada qualquer providência com o imóvel ou pessoas envolvidas**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Atendimento tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para que seja providenciado o serviço; e
- b) Seguir as instruções da Central de Atendimento e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento.

Após o fornecimento pelo Segurado das informações acima descritas, a Central de Atendimento acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Segurado são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Segurado perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência.

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

A Assistência Residencial Eletroassist será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Residencial Eletroassist caso se constate:

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos neste regulamento para o acionamento da Assistência Residencial Eletroassist;
- b) Que o Segurado contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Atendimento; ou
- c) Que o Segurado deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Atendimento para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Segurado intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para as providências cabíveis.

O Segurado não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por este regulamento.

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana.

Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas - exceto feriados.

Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais: 24 (vinte e quatro) horas.

Exclusões

- **Serviços solicitados diretamente pelo (a) segurado (a), sem a autorização prévia do canal de atendimento de assistência;**
- **Serviços solicitados por pessoa não autorizada ou não competente;**
- **Assistências solicitadas fora do período de vigência deste regulamento;**
- **A assistência residencial eletroassist não se responsabiliza por quaisquer danos ao imóvel, Segurado e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o evento e a chegada do prestador ao local;**
- **A assistência residencial eletroassist não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Segurado diretamente do prestador, portanto eventuais reembolsos ao Segurado serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Atendimento;**
- **A assistência residencial eletroassist não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas no imóvel;**
- **Imóveis de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual ou permanente do beneficiário; e**
- **Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens, ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares.**
- **Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros;**

- **Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o evento;**
- **Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Segurado ou representante legal.**
- **Os acidentes ou as suas consequências que derivem, direta ou indiretamente de ações criminais do beneficiário ou as consequências originadas por dolo;**
- **Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem ao imóvel do Segurado por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;**
- **Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;**
- **Despesas de quaisquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da assistência residencial ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Segurado;**
- **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da assistência residencial ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- **Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;**
- **Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do município ou estado onde se localiza o imóvel indicada pelo Segurado;**
- **Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do evento, bem como operações de rescaldo;**
- **Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- **Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Segurado na utilização dos serviços da assistência residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da assistência residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da assistência residencial eletroassist;**
- **Eventos previstos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.**