

## CONDIÇÕES DO PLANO DE ASSISTÊNCIA – GOLD (APTO)

### ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

#### A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de Seguro Residencial da MAPFRE seguros.

.

#### B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

#### C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

#### D) EVENTOS COBERTOS:

a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);

b) Incêndio / Raio e Explosão;

c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);

d) Desmoronamento;

e) Vendaval / Granizo / Fumaça;

f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);

g) Impacto de veículos;

h) Queda de aeronave.

## ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas às condições do artigo 1 e observadas às exclusões deste contrato.

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da Apólice de Seguro Residencial, do qual é adicional.

## ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços relativos à Residência Assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

### A) CHAVEIRO

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para atendimento nas fechaduras de portas e janelas, internas e externas, no que tange a instalação de fechadura tetra, troca de segredo da fechadura, confecção de chave devido a ocorrência de perda ou esquecimento, quebra de chaves, emperramento da mesma dentro da fechadura, roubo ou furto da residência segurada. No caso de dano da fechadura será coberta a substituição da peça.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Estão excluídos deste serviço as fechaduras de portas de móveis, utensílios domésticos e decoração.

### B) HIDRÁULICO

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para reparação em caso de vazamento em tubulações, ou defeito de funcionamento em caixa acoplada, torneiras, sifões, bóia de caixas d'água, registros e válvulas. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Ficam excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

**Nota 2:** A Seguradora não assumirá custos de reparos definitivos, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

### **C) ELETRICISTA**

A Seguradora se encarregará do envio do profissional para o restabelecimento de energia elétrica em caso de falta de energia da residência segurada devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas, sempre que o estado das instalações o permita, além de instalação de chuveiros, torneiras elétricas e troca de resistências.

O profissional enviado também será responsável por retirar as peças (chuveiros, torneiras elétricas e resistências) para a instalação das novas peças e sua respectiva fiação terminal. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos ou qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

### **D) VIDRACEIRO**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para reparo emergencial e/ou substituição da peça danificada, em caso de ruptura de vidros de portas e janelas, internas ou externas da residência segurada.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Estão excluídos deste serviço os vidros de portas de móveis, utensílios domésticos e decoração.

### **E) DESENTUPIMENTO**

Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações da residência segurada, a Seguradora se encarregará do envio de profissional para efetuar o serviço de desentupimento, incluindo os serviços relativos a esgotos, caixas de gordura, pias, sifões, ralos e vasos sanitários. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio de profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Ficam excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

## F) CONserto DE APARELHOS LINHA BRANCA

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para reparo de aparelhos danificados. Os serviços serão prestados em horário comercial para seguintes tipos de eletrodomésticos:

- ✓ Geladeiras
- ✓ Freezer
- ✓ Frigobar
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas e Tanquinhos
- ✓ Máquinas de Secar Roupas
- ✓ Máquinas de Lavar Louças
- ✓ Fornos de Microondas, Fornos Elétricos, Fornos Convencionais (à gás)
- ✓ Fogões e Cooktops
- ✓ Depuradores e Exaustores de Ar.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Estão excluídos os serviços solicitados para:

- A. O reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item;
- B. Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- C. Produtos importados que não possuem assistência técnica no Brasil.

**Nota 2:** Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

**Nota 3:** A aquisição das peças será de responsabilidade do usuário.

## G) INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO E VEDANTE/RODO PARA PORTA DE ENTRADA (BARRADO) E LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a instalação de olho mágico em portas de madeira, de acordo com o local indicado pelo usuário, bem como a instalação do vedante/rodo na porta de entrada, além da execução de lubrificação de fechaduras e dobradiças com grafite ou produtos adequados.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos dos materiais, tais como o próprio olho mágico, vedante/rodo, serão de responsabilidade do usuário.

## H) INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Para os serviços não amparados pelas demais assistências a Seguradora indicará e enviará à residência segurada, profissionais que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pela pessoa usuária, realizarão o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Desentupidor
- Limpeza de telhados
- Reparo/Manutenção em Ar Condicionado
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini-parabólica)

**Nota 1:** A Pessoa Usuária responsabilizar-se-a pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

**Nota 2:** Seguradora se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Seguradora.

Abaixo segue a tabela de preços referenciais para a indicação de profissionais especificada por serviços oferecidos com custos fechados por hora trabalhada e por região de atendimento.

**Importante:** A tabela abaixo de preços referenciais para a indicação de profissionais terá vigência de 15.05.2013 a 15.05.2014.

Serviços	Tipo	Região Norte		Região Nordeste		Região Centro-Oeste	
		Capital	Interior	Capital	Interior	Capital	Interior
<b>Orçamento após avaliação "in loco"</b>							
Alvenaria (1)							
Desentupimento Ramal	Ponto	150,00	165,00	130,00	155,00	130,00	165,00
Desentupimento Rede	Metro	32,00	36,00	30,00	33,00	30,00	36,00
Eletricista	Hora	70,00	80,00	60,00	75,00	60,00	80,00
Encanador	Hora	70,00	80,00	60,00	75,00	60,00	80,00
Instalação de Luminária	Unidade	100,00	115,00	100,00	110,00	90,00	105,00
Instalação de objetos (2)	Hora	75,00	85,00	65,00	80,00	60,00	85,00
Instalação de ventilador de teto	Unidade	175,00	185,00	150,00	175,00	150,00	185,00
Instalações Elétricas (3)	Hora	75,00	85,00	70,00	80,00	70,00	85,00
Instalações Hidráulicas (4)	Hora	75,00	85,00	70,00	80,00	70,00	85,00
Limpeza de Caixa D'água - até 2500 litros	Unidade	110,00	130,00	100,00	110,00	100,00	110,00
- até 3000 litros	Unidade	160,00	180,00	150,00	160,00	150,00	160,00
- até 4000 litros	Unidade	210,00	230,00	200,00	210,00	200,00	210,00
- até 5000 litros	Unidade	260,00	280,00	250,00	260,00	250,00	260,00
Limpeza de Calhas	Metro	25,00	30,00	20,00	25,00	20,00	27,00
Revisão Elétrica/Hidráulica (5)	Hora	70,00	80,00	60,00	75,00	60,00	80,00

Serviços	Tipo	Região Sudeste		Região Sul	
		Capital	Interior	Capital	Interior
<b>Orçamento após avaliação "in loco"</b>					
Alvenaria (1)					
Desentupimento Ramal	Ponto	150,00	150,00	150,00	160,00
Desentupimento Rede	Metro	27,00	30,00	27,00	33,00
Eletricista	Hora	60,00	70,00	60,00	80,00
Encanador	Hora	60,00	70,00	60,00	80,00
Instalação de Luminária	Unidade	85,00	90,00	85,00	105,00
Instalação de objetos (2)	Hora	65,00	75,00	65,00	80,00
Instalação de ventilador de teto	Unidade	150,00	170,00	150,00	180,00
Instalações Elétricas (3)	Hora	70,00	75,00	70,00	82,00
Instalações Hidráulicas (4)	Hora	70,00	75,00	70,00	82,00
Limpeza de Caixa D'água - até 2500 litros	Unidade	100,00	120,00	100,00	130,00
- até 3000 litros	Unidade	150,00	170,00	150,00	180,00
- até 4000 litros	Unidade	200,00	220,00	200,00	230,00
- até 5000 litros	Unidade	250,00	270,00	250,00	280,00
Limpeza de Calhas	Metro	20,00	25,00	22,00	27,00
Revisão Elétrica/Hidráulica (5)	Hora	60,00	70,00	60,00	80,00

- (1) Alvenaria - Serviços de Pedreiro, Carpinteiro, Marceneiro e Pintor;
- (2) Instalações de Objetos - Instalação de Prateleiras, Quadros, Persianas, Cortinas, Varal de Teto;
- (3) Instalações Elétricas - Instalações de Tomada, Interruptor, Disjuntor, Reator, Chuveiro, Torneira elétrica e extensões;
- (4) Instalações Hidráulicas - Instalação de Sifão, Torneiras Simples, Registro, Válvula de Descarga e Caixa Acoplada;
- (5) Revisão Elétrica e Hidráulica - Revisão superficial sem a necessidade de equipamento de detecção eletrônica

**I) FIXAÇÃO DE PRATELEIRA, VARAL, VARAL DE TETO, QUADROS, PERSIANAS, GANCHOS, SUPORTE PARA TVS E PARA FORNOS DE MICROONDAS, ITENS DE UTENSÍLIO E DECORAÇÃO.**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a fixação de prateleira, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TVs e para Fornos de Microondas, itens de utensílio e itens de decoração. Os custos dos materiais para fixação (parafusos, buchas e ganchos) serão de responsabilidade do Usuário.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**J) INSTALAÇÃO DE VARÃO E TRILHO DE CORTINAS**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a instalação de varão e trilho de cortinas.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos dos materiais de fixação (parafusos, buchas, ganchos) serão de responsabilidade do usuário.

**K) INSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para instalação de ventilador de teto, incluindo parte elétrica e fiação terminal de modo que o equipamento fique em pleno funcionamento. Se necessário garante, a retirada e reinstalação do ventilador de teto de um para outro cômodo da residência.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos dos materiais e/ou peças de fixação (parafusos, buchas, fios, suportes ou qualquer item referente aos ventiladores) serão de responsabilidade do usuário.

**Nota 2:** Estão excluídos deste serviço o reparo ou manutenção nos aparelhos (ventiladores de teto).

**Nota 3:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

## L) SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS E REATORES

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para substituição de lâmpadas e/ou reatores nos locais indicados pelo usuário. O profissional enviado também será responsável por retirar as peças (Lâmpadas e reatores).

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

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos ou qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

## M) INSTALAÇÃO DE TOMADAS, INTERRUPTORES E EXTENSÕES

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para instalação de tomadas, interruptores e extensões elétricas. A instalação somente será possível, se a instalação elétrica for compatível com as especificações técnicas da peça.

O profissional enviado também será responsável por retirar as peças (tomadas, interruptores e extensões) para instalação das novas peças e sua respectiva fiação terminal.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos dos materiais, equipamentos e elementos de fixação serão de responsabilidade do usuário.

**Nota 2:** Não será refeito qualquer ponto de ramal elétrico, para que seja possível a instalação das peças.



## **N) INSTALAÇÃO DE LUMINÁRIAS, LUSTRES E SPOTS**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para instalação e substituição de luminárias, lustres e spots, etc., de acordo com os locais indicados pelo usuário. A instalação somente será possível, se a instalação elétrica for compatível com as especificações técnicas da peça. O profissional enviado também será responsável por retirar as peças (luminárias, lustres, spots, etc.) para instalação das novas peças e sua respectiva fiação terminal.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos ou qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 2:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

## **O) INSTALAÇÃO DE PIAS, PIAS SOBREPOSTAS E TANQUES**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para instalação de pias e tanques (incluindo pias sobrepostas, torneira, sifão e ralos que serão utilizados). A instalação somente será possível se a instalação hidráulica for compatível com as especificações técnicas da peça.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos ou qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

## **P) LIMPEZA DE RALOS, SIFÕES, SUBSTITUIÇÃO DE TORNEIRAS E MISTURADORES**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a limpeza de ralos, sifões e a substituição de torneiras e misturadores. O manuseio dos itens mencionados somente será possível se a instalação hidráulica for compatível com as especificações técnicas das peças. Este serviço contempla também a limpeza simples de sifões, desde que não seja necessária a utilização de equipamentos mecânicos e/ou eletrônicos.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Os custos dos equipamentos, materiais e elementos de fixação serão de responsabilidade do usuário.

**Nota 2:** Não será feito qualquer ponto de tubulação ou alvenaria, para que seja possível a instalação das peças.

#### **Q) AVALIAÇÃO ELÉTRICA**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para verificação dos pontos de iluminação e força, e quadro de distribuição interno.

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Não está incluso nenhum tipo de reparo e o prestador apenas apontará eventuais consertos que deverão ser feitos.

#### **R) AVALIAÇÃO HIDRÁULICA**

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para revisão hidráulica (vazamentos/defeitos de funcionamento).

Este serviço será limitado a 04 (quatro) intervenções por ano de vigência da apólice e sem limite monetário.

**Nota 1:** Não está incluso nenhum tipo de reparo e o prestador apenas apontará eventuais consertos e vazamentos que deverão ser sanados.

#### **S) LOCAÇÃO DE CAÇAMBA**

A Seguradora garante locação de 01 (uma) caçamba de até 4m<sup>3</sup> (quatro metros cúbicos). A indicação do local onde a caçamba permanecerá deverá ser feita pelo Usuário. O período de permanência da caçamba no local será de acordo com a lei municipal de cada região, limitado à 05 (cinco) dias corridos. Este serviço está limitado à 01 (uma) unidade por intervenção.

Este serviço será limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

**Nota 1:** A Seguradora não se responsabilizará por multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local impróprio.

**Nota 2:** A realização dos serviços será feita dentro do horário comercial.

## T) CAÇA-VAZAMENTOS

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para a checagem de todo o encanamento da residência e apontamento de possíveis vazamentos, em decorrência do aumento do consumo de água sem motivo aparente.

**Nota 1:** Não está inclusa a realização dos reparos decorrentes desta identificação.

Este serviço será limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

## M) DESCARTE INTELIGENTE

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para o descarte de móveis, equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes. A retirada dos móveis e equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos deverá ocorrer dentro da residência segurada.

O limite para este serviço será até 03 itens por coleta, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

- Retirada de móveis e equipamentos da residência, conforme abaixo:

### Consultoria Sustentáveis

Celular / Smartphone / MP3

TV de tubo até 21" / LCD até 26"

Microcomputador sem monitor / outros informática

TV de tubo acima de 21" / LCD acima 26" / Plasma  
Monitor CRT/LCD  
DVD / Vídeo Cassete / Videogame / similares

### Limite

Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)

Smartphones

GPS

MP3 players / iPods

Calculadoras

Agendas eletrônicas (exceto

Netbooks/Smartphones)

TV's de tubo até 21" e LCD ou Plasma até 26"

Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)

Terminais inteligentes

Terminais de caixa

Thin clients

Teclados

Unidades de armazenamento externo

Roteadores

Modem

TV's de tubo acima de 21" e LCD ou Plasma acima de 26"

Monitor de computador

Vídeo Cassetes

Reprodutores de DVD

Gravador e/ou reprodutor de DVD

Projetores

Notebook / Netbook

Som Portátil

Mini system

Som rack / Home Theater

Videogames

Videokê

Similares

Notebooks

Netbooks

Som portátil

Mini system (até 2 caixas)

Som rack

Home Theater

### **Departamento**

Impressora / fax

Câmera Fotográfica / Filmadora

Eletro portáteis

Eletrodomésticos de médio porte

Geladeira e Freezer

### **Produtos**

Matricial

Jato de tinta

Laser

Copiadoras de pequeno porte

Plotters de pequeno porte

Mesa digitalizadora de pequeno porte

Máquinas de escrever elétricas

Impressoras de caixa

Scanner

Fax

Câmeras Digitais

Filmadoras

Secadores de cabelos

Pranchas de alisamento de cabelos

Liquidificadores

Centrífugas de frutas/legumes

Batedeiras

Torradeiras

Sanduicheiras

Grill elétrico

Furadeiras

Parafusadeiras elétricas

Moedores de carne domésticos

Multiprocessadoras

Barbeadores

Ferros de passar roupa

Cafeteiras

Microfones

Fones de ouvido

Máquinas de costura elétricas

Ventiladores de mesa ou de chão

Aspiradores de pó

Vaporizadores tipo VAP

Enceradeiras

Aquecedor de ambientes

Micro ondas

Forno elétrico

Geladeira

Eletrrodomésticos de grande porte	Freezer horizontal ou vertical Frigobar Aparelhos de ar condicionado Lava louça Lavadoras domésticas Secadoras domésticas
Telefones (com e sem fio)	Fogão Aparelhos terminais Mini PABX Secretária eletrônica

**Departamento**  
Móveis

**Produtos**  
Sofás  
Mesas  
Cadeiras  
Poltronas  
Armários  
Criados mudos  
Outros

**Importante:**

- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impedimento para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador.

**Horário de Atendimento para a coleta dos itens:**

De segunda a sexta-feira das 8h às 18h, sábado 9h até 14h;  
Domingo e feriado não terá atendimento.

**V) DEDETIZAÇÃO, DESRATIZAÇÃO E DESCUPINIZAÇÃO**

A Seguradora se encarregará do envio do profissional para a dedetização, desratização e descupinização da residência assistida, se responsabilizando pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do serviço.

## Procedimentos para a utilização do serviço

- ✓ O serviço deve ser agendado com no mínimo 01 dia de antecedência;
- ✓ O responsável pela residência deverá acompanhar o prestador de serviços até a finalização do serviço;
- ✓ Caso haja pessoa alérgica ou hipersensível na residência assistida, a mesma deverá ser afastada do local por um período máximo de 24 horas;
- ✓ Retirar os animais da casa ou confiná-los em uma área onde não foi aplicado o veneno. Para animais, o ideal é que seja retirado do ambiente por 24 horas, já aves devem ser retiradas por até 01 semana;
- ✓ O usuário deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização. Não lavar o local onde foi realizado o serviço por no mínimo 07 dias. Apenas realizar a varredura úmida para a limpeza, se necessário;
- ✓ Os armários e/ou guarda-roupas devem ser esvaziados para que os utensílios de cozinha e/ou roupas não entrem em contato com o veneno;
- ✓ Antes de dedetizar é preciso guardar com os alimentos e utensílios domésticos para que esses não sejam contaminados;
- ✓ Aguardar no máximo 12 horas para retornar ao ambiente após o serviço. Para gestantes e crianças pequenas é aconselhável aguardar por um período máximo de 24 horas. Ao retornar, abra portas e janelas para deixar o local bem ventilado.
- ✓ Caso alguma pessoa apresente algum sinal de intoxicação, encaminhá-la de imediato ao serviço médico mais próximo.

Este serviço será limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

**Nota 1:** Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes.

## X) CONVERSÃO DE FOGÕES

A Seguradora se encarregará do envio de profissional para conversão de fogões da residência segurada.

**Nota 1:** Os custos dos materiais serão de responsabilidade do usuário.

Este serviço será limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

## W) CONSULTORIA E ORIENTAÇÃO AMBIENTAL

A Seguradora se encarregará em disponibilizar sempre que o usuário necessitar, orientações e dicas, por site, para manter a sua residência nas melhores práticas da sustentabilidade, tendo os seguintes suportes:

- ✓ Redução de Gastos com Energia Elétrica
- ✓ Redução de Gastos com Água
- ✓ Casa Sustentável (informações úteis para deixar a residência sustentável)
- ✓ Reciclagem do lixo residencial

Este serviço será limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

## ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

### 1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.

### 2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da Seguradora, as derivadas dos seguintes fatos:

#### Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
  - b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
  - c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
  - d) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- 3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.

## **ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Residencial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica o Usuário autoriza expressamente a Seguradora para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

## **ARTIGO 6 – OBRIGAÇÕES GERAIS DA PESSOA USUÁRIA**

- a) Pessoa Usuária deverá envidar esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência;
- b) Pessoa Usuária deverá cooperar com a Seguradora a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive através do envio à central de atendimento de documentos e recibos originais, as custas da mesma, para o cumprimento das formalidades necessárias;
- c) Qualquer queixa no que se refira a serviço de assistência prestado pela Seguradora , deverá ser submetida a esta dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência desse evento.

## **ARTIGO 7 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela Seguradora e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Seguradora não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, a Seguradora estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a Seguradora reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicadas nas cláusulas deste anexo.



## **ARTIGO 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Seguradora se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
  
- b) A Pessoa Usuária omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.