

## **MANUAL DO SEGURADO SEGURO PROTEÇÃO RESIDENCIAL**

### **1. OBJETIVO DO SEGURO**

Este seguro tem por objetivo garantir ao Segurado, o pagamento de indenização por prejuízos, caso ocorra algum dos eventos cobertos pelas garantias contratadas pelo estipulante e indicada no certificado individual e nas condições contratuais, **exceto se o evento caracteriza-se como um dos riscos excluídos previstos na Cláusula de Riscos Excluídos das Condições Gerais e do Contrato de Seguro Residencial e/ou se ocorrer uma das hipóteses previstas na Cláusula de Perda do Direito à Garantia do Seguro das Condições Gerais.**

### **2. DEFINIÇÕES**

**2.1.ACIDENTE:** Acontecimento imprevisto ou fortuito do qual resulta um dano à coisa ou à pessoa.

**2.2.APÓLICE:** Instrumento do contrato de seguro pelo qual o Segurado repassa à Seguradora a responsabilidade sobre os riscos estabelecidos na mesma, que possam advir. A Apólice contém as cláusulas e Condições Gerais, Especiais e Particulares dos contratos, as Coberturas Especiais e respectivos anexos.

**2.3.AVISO DE SINISTRO:** Meio pelo qual o Segurado, terceiro ou seu representante legal comunica à Seguradora a ocorrência do evento coberto e cujas características estão ligadas às circunstâncias previstas nestas Condições Gerais.

**2.4.BENEFICIÁRIO:** Pessoa física em favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro.

**2.5.DANO MATERIAL:** Todo e qualquer dano que atinge os bens móveis ou imóveis.

**2.6.ESTIPULANTE:** Pessoa jurídica que contrata Apólice coletiva de seguro, ficando investida dos poderes de representação dos Segurados perante a Seguradora.

**2.7.IMÓVEL:** O conjunto de construções especificados na Apólice, incluindo as dependências anexas situadas no mesmo terreno, muros, telhados, instalações fixas de água, gás, eletricidade, calefação, refrigeração e energia solar. No caso de imóveis localizados em Condomínios, estará incluída a parte proporcional correspondente ao Segurado nos elementos e áreas comuns, porém, somente será indenizada a parte dos prejuízos quem exceder a indenização do seguro predial do Condomínio.

**2.8.INDENIZAÇÃO:** Contraprestação da Seguradora ao Segurado que, com a efetivação do risco (ocorrência de evento previsto no contrato), venha a sofrer prejuízos de natureza econômica, fazendo jus ao valor pactuado.

**2.9.LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO:** Valor máximo de indenização contratado para cada cobertura ou garantia e fixado na Apólice, representando o máximo que a Seguradora suportará num risco ou contrato.

- 2.10. RESIDÊNCIA HABITUAL:** Casa ou Apartamento onde o segurado e seus familiares se estabelecem com ânimo definitivo, ou seja, aquela de uso diário e permanente.
- 2.11. RESIDÊNCIA DESABITADA:** Casa ou Apartamento que não é habitado por um período superior a 30 (trinta) dias consecutivos.
- 2.12. RESIDÊNCIA DESOCUPADA:** Casa ou Apartamento que não esteja sendo habitada e que não possui bens móveis e objetos que compõe uma residência habitual ou de veraneio.
- 2.13. RESIDENCIA VERANEIO:** Casa ou Apartamento utilizada lazer e descanso em finais de semana, feriados e férias. A residência de veraneio quando locada por temporada não está amparada por este seguro.
- 2.14. RESIDENCIA EM ZONA RURAL:** Casa localizada em fazendas, sítios ou chácaras, em que exista ou não produção rural.
- 2.15. PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA:** Participação do Segurado em todo e qualquer prejuízo indenizável, podendo se expressa em percentual ou valor. A indenização devida pela Seguradora é a diferença positiva entre o montante dos prejuízos e a participação obrigatória (respeitando o Limite Máximo de Indenização de cada cobertura contratada).
- 2.16. PREJUÍZO:** Perda econômica/material decorrente dos eventos cobertos pela apólice.
- 2.17. PRÊMIO:** Importância paga pelo Segurado à Seguradora em troca da transferência dos riscos a que ele está exposto e que consta na Apólice.
- 2.18. PRESCRIÇÃO:** Perda do direito de ação para reclamar os direitos e/ou obrigações previstas nos contratos do seguro em razão no transcurso dos prazos fixados na lei.
- 2.19. PROPOSTA DE SEGURO:** Documento que deve ser preenchido pelo Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros habilitado propondo as condições de contratação do seguro. A proposta é a base de contrato de seguros e faz parte integrante deste.
- 2.20. RISCO:** Possibilidade de um acontecimento acidental e inesperado, causador de dano material que gere um prejuízo ou uma necessidade econômica. As características que definem risco são: incerto e aleatório, possível, concreto, lícito e fortuito.
- 2.21. SEGURADO:** Pessoa física que contrata o seguro e/ou está exposta aos riscos previstos nas coberturas indicadas na Apólice e definidos nestas Condições Gerais.

- 2.22. SEGURADORA:** A entidade emissora da apólice que, mediante a cobrança do prêmio, assume a cobertura contratada pelo Segurado de acordo com as Condições Gerais do seguro.
- 2.23. SINISTRO:** Ocorrência do acontecimento gerador de prejuízo previstos nestas Condições Gerais cujas consequências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.
- 2.24. VIGÊNCIA:** Prazo entre o início e o término do seguro.

### **3. GARANTIAS DO SEGURO**

---

#### **3.1. INCÊNDIO**

**3.1.1.** Garante o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na apólice, os danos materiais causados por fogo, chamas de qualquer natureza, **observando as restrições e demais condições contratuais do seguro.**

#### **3.1.2. RAI0**

**3.1.2.1** Garante o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na apólice, os danos materiais causados por queda de Raio na residência ou dentro do terreno segurado, desde que comprovados por vestígios físicos. Ex: Marcas nos solo, nas paredes, ou outros.

#### **3.1.3. EXPLOSÃO**

**3.1.3.1.** Garante o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na apólice, os danos materiais causados por explosões de qualquer natureza na residência do segurado. Ex: botijão de gás, panela de pressão, e outros.

#### **3.1.4. QUEDA DE AERONAVE**

**3.1.4.1.** Garante o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na apólice, os danos materiais causados por queda de aeronave ou partes dela.

#### **3.1.5. INCÊNDIO E EPLOSÃO DECORRENTE DE TUMULTOS**

**3.1.5.1.** Garante o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na apólice, os danos materiais causados por fogo, chamas decorrente de confusão pela aglomeração de pessoas.

#### **3.1.6. DANOS ELÉTRICOS**

**3.1.6.1.** Garante o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na apólice, os danos materiais causados a equipamentos e instalações eletroeletrônicas por variação anormal de tensão, curto-circuito devido a variação anormal de energia ou queda de raio fora do terreno segurado.

### **3.1.7. RESPONSABILIDADE CIVIL- FAMILIAR**

#### **3.1.7.1. Riscos Cobertos**

Sempre que constar expressamente a inclusão desta cobertura na Apólice/Certificado de Seguro, e mediante o recebimento do prêmio específico, a Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização contratado para a mesma, o reembolso das indenizações pelas quais o Segurado venha a ser responsabilizado civilmente na condição de pessoa física por sentença judicial definitiva ou por acordo com expressa anuência da Seguradora, por escrito, por danos materiais ou corporais causados a terceiros de maneira involuntária ou por atos ou omissões cometidos por culpa ou negligência durante a vigência do seguro.

Nos mesmos termos e condições, esta cobertura se ampliará para a responsabilidade civil que possa corresponder:

- a) ao cônjuge do Segurado ou a quem de fato tenha condição equiparada, sempre que conviva com o mesmo;
- b) aos empregados domésticos ao seu serviço e no exercício das suas atividades;
- c) aos familiares consanguíneos ou por afinidade que convivam com o Segurado e dele dependam economicamente; e
- d) aos filhos que se encontrem sob a guarda do Segurado, outros menores ou incapacitados que estejam sob sua autoridade, assim como filhos maiores de idade que com ele convivam.

**Para especificação dos riscos incluídos nesta cobertura, considera-se coberta a responsabilidade civil derivada:**

- a) da prática de esportes especificamente por lazer;
- b) da sua condição de responsável pela família, pelos atos ou omissões das pessoas por quem deve responder;
- c) da sua condição de possuidor de animais domésticos; e
- d) do uso de veículos SEM MOTOR, tais como, bicicletas, patins e similares.

#### **Riscos não Cobertos**

- a) Danos a bens de terceiros em poder do segurado e/ou de familiares para custódia ou utilização;
- b) Danos causados ao próprio segurado, seus pais, filhos e cônjuge, bem como parentes que com ele residam ou dependam economicamente, seus sócios, empregados e representantes;
- c) Danos consequentemente da inadimplência de obrigações por força exclusiva de contratos e/ou convenções; e
- d) Despesas relativas a ações ou indenizações decorrentes de processos criminais.

**Para especificação dos riscos incluídos nesta cobertura, considera-se coberta a responsabilidade civil derivada:**

- a) da prática de esportes especificamente por lazer;
- b) da sua condição de responsável pela família, pelos atos ou omissões das pessoas por quem deve responder;
- c) da sua condição de possuidor de animais domésticos; e
- d) do uso de veículos SEM MOTOR, tais como, bicicletas, patins e similares.

### **3.1.8 RESPONSABILIDADE CIVIL- IMÓVEL**

#### **3.1.8.1 Riscos cobertos**

Sempre que constar expressamente a inclusão desta cobertura na Apólice/Certificado de Seguro, e mediante o recebimento do prêmio específico, a Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização contratado para a mesma, o **reembolso** das indenizações pelas quais o Segurado venha a ser responsabilizado civilmente, na condição de pessoa física, por sentença judicial definitiva ou por acordo com expressa anuência da Seguradora, por escrito, **pelos danos materiais ou corporais causados a terceiros de maneira involuntária, por culpa que lhe possa ser imputada e por acidentes relacionados com a existência, uso e conservação do imóvel segurado.**

No caso de residências situadas em prédios de apartamentos, os demais condôminos serão considerados "terceiros".

#### **Riscos não Cobertos**

- a) Danos causados a embarcações em geral, aeronaves, trailers, carretas e reboques, seus acessórios e conteúdo, bem como quaisquer danos relacionados com a circulação de veículos, sejam eles motorizados ou não, sob responsabilidade do segurado, cônjuge ou familiares que com ele residam e dele dependam economicamente, mesmo quando estacionados dentro do terreno do imóvel segurado;
- b) Danos causados pela ação constante de temperatura, vapores, umidade, infiltração, gases, fumaça, e vibrações, bem como por poluição súbita e imprevista, contaminação, envenenamento e vazamento;
- c) Danos consequentes da inadimplência de obrigações por força exclusiva de contratos e/ou convenções;
- d) Danos morais;
- e) Extravio, roubo ou furto;
- f) Perdas e danos causados ao segurado por atos praticados por seu cônjuge/companheiro e filhos;
- g) Multas, bem como as despesas de qualquer natureza, relativas a ações ou processos criminais;
- h) Não contratação de seguros obrigatórios por lei;
- i) Pagamento de sanções e multas impostas ao segurado, bem como a consequência do não pagamento;

- j) Perdas financeiras, inclusive lucros cessantes, não decorrentes de danos corporais ou materiais abrangidos por esta cobertura; e
- k) Responsabilidades assumidas pelo segurado por contratos ou convenções, que não sejam decorrentes de obrigações civis e legais.

#### **4. LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO**

---

Os limites de capitais segurados serão indicados na proposta/certificado individual do seguro.

#### **5. ASSISTÊNCIA PERSONALIZADA**

---

Serviços à Residência segurada:

##### **5.1. SEGURANÇA E VIGILÂNCIA:**

**Resumo de Serviços:** Envio de vigia à residência, em consequência dos eventos cobertos pela apólice, como por exemplo: roubo ou furto, incêndio, entre outros.

**Limite dos Serviços:** Até R\$ 250,00 por evento. Limitado a 01 vez por ano - não acumulativa. Vigia disponibilizado por até 03 dias.

##### **5.1.2. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS:**

**Resumo de Serviços:** Cobertura do telhado por lona ou plástico em decorrência de eventos cobertos pela apólice, como por exemplo: vendaval, furto qualificado, etc.

**Limite dos Serviços:** Até R\$ 250,00 por evento. Limitado a 02 vezes por ano – não acumulativa.

##### **5.1.3. SERVIÇO DE CONEXÃO:**

**Resumo de Serviços:** Indicação de profissionais para casos que não se caracterizem como “emergência” com garantia de 3 meses pelos serviços prestados. Serviços oferecidos: encanador, eletricista, chaveiro, serralheiro, vidraceiro, pedreiro, limpeza, carpinteiro, pintor, segurança, instalador de carpetes, desentupidor, instalação de antena. O usuário fica responsável pelo pagamento integral dos serviços, bem como por possíveis trocas e substituição de peças.

**Limite dos Serviços:** Sem limite.

##### **5.1.4. REVISÃO NA INSTALAÇÃO ELÉTRICA:**

**Resumo de Serviços:** Verificação de pontos de iluminação e força, além do quadro de distribuição interna. Não está incluso nenhum tipo de reparo.

**Limite dos Serviços:** 01 intervenção por ano – não acumulativa.

##### **5.1.5. REVISÃO HIDRÁULICA:**

**Resumo de Serviços:** Verificação de torneiras, boia de caixa d'água acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis.

**Limite dos Serviços:** 01 intervenção por ano – não acumulativa.

#### **5.1.6. LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS:**

**Resumo de Serviços:** Execução de serviços de lubrificação de fechaduras e dobradiças com grafite e produtos adequados.

**Limite dos Serviços:** 01 intervenção por ano – não acumulativa.

#### **5.1.7. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS:**

**Resumo de Serviços:** Troca de até 15 telhas de cerâmica (tipo 1).

Troca de até 02 telhas de fibrocimento (para este Serviço a disponibilidade é p/ cidades com população superior a 100.000 mil habitantes).

O material correrá por conta do segurado.

**Limite dos Serviços:** 01 intervenção por ano – não acumulativa.

#### **5.1.8. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA:**

**Resumo de Serviços:** Limpeza de higienização de 01 caixa d'água de até 2.000 mil litros.

**Limite dos Serviços:** 01 intervenção por ano – não acumulativa.

#### **5.1.9. LIMPEZA DE CALHAS:**

**Resumo de Serviços:** Limpeza de calha de até 3,5 metros de altura, com 15 metros lineares. Não está incluso o desentupimento do canal vertical, apenas a limpeza do mesmo.

**Limite dos Serviços:** 01 intervenção por ano – não acumulativa.

#### **5.1.10. CAÇA VAZAMENTOS:**

**Resumo de Serviços:** Checagem de todo o encanamento da casa com apontamento de possíveis vazamentos. Não está incluso a realização de reparos, apenas o apontamento. Nota: disponível somente para cidades com população superior a 100.000 mil habitantes.

**Limite dos Serviços:** 01 intervenção por ano – não acumulativa.

## **6. CUSTEIO DO SEGURO**

---

**Contributário:** O custo do seguro será assumido integralmente pelo Segurado.

## **7. CONDIÇÃO DE ACEITAÇÃO DO SEGURO**

---

Serão aceitos os proponentes, clientes do Estipulante, maiores de 18 anos de idade. Casa ou Apartamento Habitual e de Alvenaria.

## **8. VIGÊNCIA DA COBERTURA INDIVIDUAL**

---

A vigência da cobertura individual será de 36 (trinta e seis) meses, e terá início às 24 (vinte e quatro) horas das datas indicada na proposta/certificado individual do seguro.

## **9. CANCELAMENTO DO SEGURO**

---

Este seguro ficará automaticamente cancelado, sem qualquer restituição de prêmio e emolumentos, quando:

- a) Decorrer o prazo para pagamento do prêmio de qualquer uma das parcelas, na data indicada na Apólice ou no documento de cobrança, sem que o mesmo tenha sido efetuado;
- b) Houver fraude ou tentativa de fraude.

## **10. PERDA DE DIREITOS**

---

Além dos casos previstos em lei e nas demais cláusulas das Condições Gerais do seguro, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização, bem como terá o seguro cancelado, sem direito a restituição do prêmio já pago, se:

- a) Agravar intencionalmente o risco;
- b) Deixar de cumprir com as obrigações convencionadas neste contrato; e
- c) Procurar por qualquer meio, obter benefícios ilícitos do seguro.

## **11. LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS**

---

O segurado ou seu representante legal deverá apresentar a Seguradora de acordo com a cobertura afetada, os seguintes documentos:

### **Incêndio, Queda de Raio dentro do terreno segurado, Explosão e Queda de Aeronave:**

- Registro de Ocorrência Policial;
- Certidão do Corpo de Bombeiros;
- Documento atualizado comprovando a propriedade do imóvel e/ou contrato de locação, quando houver;
- Reclamação dos prejuízos, descrevendo os itens atingidos, quantidades e valores;
- Laudo técnico elaborado por assistência técnica habilitada, atentando a inviabilidade de reparo, no caso de pagamento de indenização integral dos bens segurados; e
- Comprovante de preexistência dos bens danificados ou destruídos, caso os mesmos não possam ser identificados fisicamente após o sinistro.

### **Roubo e Furto de Bens mediante arrombamento:**

- Registro de Ocorrência Policial;
- Certidão de Inquérito Policial; e
- Comprovante de preexistência dos bens danificados ou destruídos, caso os mesmos não possam ser identificados fisicamente após o sinistro.

**Danos Elétricos:**

- Laudo técnico elaborado por assistência técnica habilitada, atestando a inviabilidade de reparo, no caso de pagamento de indenização integral dos bens segurados.

**Vendaval:**

- Laudo fornecido por Instituto Meteorológico ou outro órgão competente, atestando a velocidade dos eventos. Este documento poderá ser substituído por publicação do evento através da imprensa local.

**Impacto de Veículos:**

- Registro de Ocorrência Policial.

**12. CENTRAL DE ATENDIMENTO**

---

Central de Relacionamento: 0800 XXX XXXXX.

Em caso de dúvidas, reclamações e solicitações de cancelamento do seguro ligue para o SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor XXXX XXXX XXXX todos os dias, 24 horas. Para comunicar sinistro ligue para XXXX-XXX (capitais e principais cidades) ou 0800 775 7080 (demais localidades). Deficientes auditivos e de fala 0800 775 5045.

**13. DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

O registro dessas Condições Gerais na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site [WWW.susep.gov.br](http://WWW.susep.gov.br) pelo número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Este seguro será por prazo determinado, tendo a seguradora à faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice.

Este documento contém um resumo das condições gerais aplicáveis ao seguro.

Restrições se aplicam a ele. Consulte na íntegra as Condições gerais no site [WWW.mapfre.com.br](http://WWW.mapfre.com.br). Acesse os links: para você/imóveis/residencial.

**Seguro** Garantido pela Mapfre Seguros Gerais S.A. – CNPJ 61.074.175/0001-38  
Processo SUSEP Nº 15414.004192/2004-71 e comercializado pela corretora  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Reg.SUSEPxxxxxxxxxxxxx.