

ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR MASTER

Apresentação: O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal, Cônjuge e Filhos.
- **Padrão de Serviço:** Master (funeral equivalente a R\$ 3.000,00).
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. **Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
- **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- a) urna;
- b) higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- c) coroa de flores da estação;
- d) véu;
- e) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- f) carro fúnebre para remoção dentro do município;
- g) registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- h) livro de presença (conforme disponibilidade local);
- i) locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- j) taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- k) locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e Sepultamento de membros.

ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR PREMIUM

Apresentação: O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal, Cônjuge e Filhos.
- Padrão de Serviço: Premium (funeral equivalente a R\$ 8.000,00).
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
- **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

a) urna;

b) higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);

c) coroa de flores da estação;

d) véu;

e) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);

f) carro fúnebre para remoção dentro do município;

g) registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;

h) livro de presença (conforme disponibilidade local);

- i) **locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;**
- j) **taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;**
- k) **locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.**

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e □ Sepultamento de membros.

ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR PRIME

Apresentação: O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal, Cônjuge e Filhos. □ **Padrão de Serviço:** Prime (funeral equivalente a R\$ 5.000,00).
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. **Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
- **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

a) urna;

b) higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);

c) coroa de flores da estação;

d) véu;

e) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);

f) carro fúnebre para remoção dentro do município;

g) registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;

h) livro de presença (conforme disponibilidade local);

i) locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;

j) taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;

k) locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e □ Sepultamento de membros.

ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL MASTER

Apresentação: O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal.
- **Padrão de Serviço:** Master (funeral equivalente a R\$ 3.000,00).
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a Central de Atendimento (0800-007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. **Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não

serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
- **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

a) urna;

b) higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);

c) coroa de flores da estação;

d) véu;

e) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);

f) carro fúnebre para remoção dentro do município;

g) registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;

h) livro de presença (conforme disponibilidade local);

i) locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;

j) taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;

k) locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da

cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.

- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e □ Sepultamento de membros.

ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL PREMIUM

Apresentação: O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal.
- Padrão de Serviço: Premium (funeral equivalente a R\$ 8.000,00).
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. **Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
- **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

a) urna;

b) higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);

c) coroa de flores da estação;

d) véu;

e) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);

f) carro fúnebre para remoção dentro do município;

g) registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;

h) livro de presença (conforme disponibilidade local);

i) locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;

j) taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;

k) locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e □ Sepultamento de membros.

ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL PRIME

Apresentação: O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal.
- **Padrão de Serviço:** Prime (funeral equivalente a R\$ 5.000,00).
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. **Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
- **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- a) urna;
- b) higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- c) coroa de flores da estação;
- d) véu;
- e) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- f) carro fúnebre para remoção dentro do município;
- g) registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- h) livro de presença (conforme disponibilidade local);
- i) locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- j) taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- k) locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e
- Sepultamento de membros.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA + ELETROASSIST SEM PEÇAS

Apresentação: O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento assistido ou problema emergencial. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo: □ **Padrão de Serviço:** Completo + Eletroassist Sem Peças

Definições:

- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
 - a) Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
 - b) Incêndio, Raio ou Explosão.
 - c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
 - d) Desmoronamento.
 - e) Vendaval, Granizo ou Fumaça.
 - f) Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água. g) Impacto de Veículos.
 - h) Queda de Aeronaves.
 - **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
 - a) Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
 - b) Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
 - c) Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.
 - **Produto:** é(são) o(s) eletrodoméstico(s) nacional pertencente(s) e utilizado(s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do defeito.
 - **Defeito:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.
 - **Fabricante:** é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.
 - **Garantia do Fabricante:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do produto.

- **Rede de Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Tempo USS, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui:

- **Chaveiro:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:
 - a) Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
 - b) Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).
 - **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).
 - **Mão de Obra Hidráulica:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:
 - a) Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.
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 Segurado. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
 - b) Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará

com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Exclusões: Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; 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, etc.).

□ **Mão de Obra Elétrica:** Envio de electricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

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; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.

- **Vidraceiro:** Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo:
- **Quebra de Vidros:** Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) **por até 02 intervenções por ano.**

Exclusões: O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

- **Limpeza de Residência:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:

a) Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval: Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 intervenções por ano

- Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.
- **Exclusões:** Atos de vandalismo, invasão, 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; Despesa

com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

- **Vigilância:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Caso a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais).

- **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).
- **Mudança e Guarda-Móveis:** Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Prestadora se encarregará das despesas. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

Cobertura Provisória de Telhados: Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Prestadora de Serviços providenciará se tecnicamente possível, a provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

- **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).
- **Exclusão:** Garantia após 48 horas da colocação da lona; 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

- **Fixação de Antena Receptiva de Sinais:** Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Caso ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Exclusões: Ajuste de sintonia de canais; Substituição de peças; 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

- **Baby Sitter:** Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoraonamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 03 (três) diárias.

- **Limite de Utilização:** Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

- **Serviços Domésticos Provisórios:** Pagamento das despesas com faxineira, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 dias, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoraonamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

- **Hospedagem:** Pagamento de hospedagem do Segurado e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoraonamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Restaurante e Lavanderia:** Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoraonamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Guarda de Animais Domésticos:** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e

Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias e 04 (quatro) animais.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

□ **Conserto de Eletrodomésticos – Linha Branca e Marrom:** Pagamento do custo de mão de obra na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto. Estão abrangidos pela assistência:

a) **Linha Branca:** Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas;

b) **Linha Marrom:** Televisão (convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater.

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 6 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série de eletrodoméstico.

- **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano, **limitado a 1 equipamento por intervenção.**
- **Mão-de-Obra: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.**
- **O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.**
- **Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.**
- **Carência:** Após a contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização da Assistência Eletroassist.
- **Exclusões:** Serviços providenciados diretamente pelo usuário; Serviço 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 evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros); Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento; Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento; Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda; Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.; Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc); Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto; Caso haja necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não será disponibilizado.

- **Regresso Antecipado:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o Segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Recuperação de Veículo:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o Segurado utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.
- **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).
 - **Remoção Inter Hospitalar:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o Segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Após o evento e caso resulte feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a Prestadora providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte Limite máximo de R\$ 3.000,00

(três mil reais).

- **Limite de Utilização:** Até 01 intervenção por ano (independente do evento).
 - **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: A Central de Atendimento 24 horas da Prestadora, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.
- **Limite de Utilização:** Ligações no Território Nacional Ilimitado, serviço 24hs.
 - **Serviço de Informações:** Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido e limites abaixo:
 - **Limite de Utilização:** Ilimitado.

A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora

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

Exclusões:

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- Residências no exterior;
 - Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
 - Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
 - Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
 - 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 Segurado;
 - Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
 - Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- ☐ Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
 - Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
 - Serviço 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 evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
 - Danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento;

- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- Serviços com necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), não serão disponibilizados.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA

Apresentação: O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento previsto ou problema emergencial. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo: **Padrão de Serviço:** Completo **Definições:**

- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
 - a)** Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
 - b)** Incêndio, Raio ou Explosão.
 - c)** Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
 - d)** Desmoronamento.
 - e)** Vendaval, Granizo ou Fumaça.
 - f)** Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água. **g)** Impacto de Veículos.
- h)** Queda de Aeronaves.
 - Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
 - a)** Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
 - b)** Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

c) Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui:

☐ **Chaveiro:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

☐ **Mão de Obra Hidráulica:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. 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 Segurado. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro;

Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
- **Exclusões:** Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; 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, etc.).
- **Mão de Obra Elétrica:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **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; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- **Vidraceiro:** Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo:
- Quebra de Vidros: Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) **por até 02 intervenções por ano.**

Exclusões: O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

- **Limpeza de Residência:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:

a) Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval: Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 intervenções por ano.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Exclusões: Atos de vandalismo, invasão, 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; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

□ **Vigilância:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Caso a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

□ **Mudança e Guarda-Móveis:** Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Prestadora se encarregará das despesas. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda.

- **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis.

- Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

- **Cobertura Provisória de Telhados:** Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Prestadora de Serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

- **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Exclusão:** Garantia após 48 horas da colocação da lona; 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;

Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

- **Fixação de Antena Receptiva de Sinais:** Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Caso ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).
- **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).
 - **Exclusões:** Ajuste de sintonia de canais; Substituição de peças; 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.
 - **Baby Sitter:** Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia), conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 03 (três) diárias.
- **Limite de Utilização:** Até 01 intervenção por ano (independente do evento).
 - **Serviços Domésticos Provisórios:** Pagamento das despesas com faxineira, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 dias, conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).
- **Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**
 - **Hospedagem:** Pagamento de hospedagem do Segurado e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.
- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
 - **Restaurante e Lavanderia:** Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido e limites abaixo:
- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.
- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Guarda de Animais Domésticos:** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias e 04 (quatro) animais.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Regresso Antecipado:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o Segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Recuperação de Veículo:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o Segurado utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Remoção Inter Hospitalar:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o Segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e

Queda de Aeronaves: Após o evento e caso resulte feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a Prestadora providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte Limite máximo de R\$ 3.000,00

(três mil reais).

- **Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:
- Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: A Central de Atendimento 24 horas da

Prestadora, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

☐ **Limite de Utilização: Ligações no Território Nacional Ilimitado, serviço 24hs.**

- **Serviço de Informações:** Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido e limites abaixo:
- **Limite de Utilização: Ilimitado.**

A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Exclusões:

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- Residências no exterior;
 - Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
 - Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
 - Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
 - 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 Segurado;
 - Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
 - Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- ☐ Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

Apresentação: O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento previsto ou problema emergencial. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo: **Padrão de Serviço:** Simplificado **Definições:**

- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
 - a) Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
 - b) Incêndio, Raio ou Explosão.
 - c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
 - d) Desmoronamento.
 - e) Vendaval, Granizo ou Fumaça.
 - f) Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água. g) Impacto de Veículos.
- h) Queda de Aeronaves.
 - Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
 - a) Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
 - b) Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
 - c) Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os

valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado. **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui:

□ **Chaveiro:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

□ **Mão de Obra Hidráulica:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. 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 Segurado. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

o Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **Exclusões:** Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; 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, etc.).
- **Mão de Obra Elétrica:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para

realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

- **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; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Exclusões:

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- Residências no exterior;
 - Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
 - Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
 - Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
 - 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 Segurado;
 - Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
 - Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
 - Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

TELEMEDICINA

Apresentação

1. Canais de Contato

Modelo de operação omnichannel, oferecendo o canal de atendimento com médicos e enfermeiros, 7 dias por semana, de acordo com a preferência do usuário:



2. Principais Funcionalidades

- Consulta por vídeo com médicos (imediate ou agendada);
- Prescrição digital através do e-mail;
- Emissão de atestado médico digital através do e-mail;
- Triagem com chat automático;
- Monitor de saúde com contador de passos, ingestão hídrica, IMC e calorias perdidas;
- Canal de atendimento (0800) 24 horas, 7 dias por semana;
- Não requer aparato tecnológico por conta da contratante, basta o beneficiário ter um smartphone que possuirá acesso às consultas via vídeo.

3. Jornada COVID-19

Diante do cenário de alerta frente a atual pandemia de COVID 19, o uso da medicina à distância foi regulamentado no Brasil, de acordo com a Portaria 467 do Ministério da Saúde.

A Telemedicina é mais uma ação primordial para o a continuidade do suporte médico, além de reduzir a circulação de pessoas e a exposição ao vírus. A jornada no Teladoc App contempla:

- Dúvidas frequentes sobre COVID-19;
- Chatbot para dúvidas com transbordo humano via WhatsApp;
- Ligação telefônica para linha de atendimento médico;
- Consulta médica por vídeo;
- Localização dos serviços de saúde próximos ao usuário, como hospitais e farmácias.

4. Equipe Técnica

Médicos de família são responsáveis pelas orientações e condução de todos os casos. Capacitados a acolher o paciente em nome da empresa e garantir que a demanda e a expectativa de cada ligação sejam atendidas e encaminhadas adequadamente. Esse canal que tem como objetivo o acolhimento das demandas de saúde e utilizam metodologias de atendimento como:

- Script de atendimento;

- Exame físico à distância (orientado ou referido);
- Informações referentes a doenças, tratamentos, prevenção e promoção da saúde;
- Aconselhamento sobre preparo e realização de exames médicos;
- Telepedagógica;
- Assessoria para compreensão de relatórios médicos, terminologias médicas, de avaliação e diagnósticos;
- Suporte de decisão clínica;
- Protocolos clínicos;
- Acompanhamento pós-internação;
- Informação sobre vacinação, campanhas de saúde (ativas, exemplo Dengue);
- Informações sobre programas de vacinação em caso de viagens ao exterior;
- Monitoramento de pacientes crônicos, com foco em adesão ao tratamento;
- Orientação nas urgências e emergências;
- Condução e acompanhamento (por telefone) dos casos de urgências e emergências;
- Acionamento de APH terceirizado e acompanhamento.

Suporte de equipe de enfermagem:

- Acolhimento dos beneficiários em caso de dúvidas, impasses antes, durante e após a vídeo orientação;
- Monitoramento clínico dos usuários;
- Interação com a equipe médica, priorização de casos urgentes;
- Comunicação com a equipe de tecnologia para apontamento de correções e melhorias; • Encaminhamento ou direcionamento para a rede credenciada ou preferencial definida pelo

cliente;

- Serviços ativos de avaliação de satisfação (NPS) por SMS, telefone ou e-mail.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS A VEÍCULOS – AUTO E MOTO RESTRITO

1. DEFINIÇÕES DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento (0800-007 4957 para acionamento do Brasil). Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizados previamente pela Central.

Segurado: é a pessoa física ou jurídica contratante.

Condutor: é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de sinistro ou pane.

Veículo: todo meio de transporte terrestre automotor de duas ou quatro rodas. Veículo particular nas seguintes categorias: motos, veículos de passeio, esportivos, pick-ups, pick-ups média e pesada, SUV (veículo utilitário esportivo), peruas e/ou comercial leve. Não incluído veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiro e de aluguel.

Acompanhante: é aquela pessoa que esteja com o condutor no veículo no momento do sinistro ou pane, desde que respeitada à capacidade legal do veículo.

Domicílio do segurado: é o município de domicílio do segurado constante do cadastro.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas ao segurado e ao veículo segurado, fornecidas e atualizadas periodicamente.

Prestadores: pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Pane: qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção por seus próprios meios.

Acidente: ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do segurado e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

Sinistro: ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio.

Ocorrência: solicitações de atendimento à Assistência 24 horas, podendo ser um sinistro ou uma pane.

Assistência: serviço que será prestado pela Ikê Assistência, obedecendo-se as condições geral do contrato.

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;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo segurado dentro período de 12 (doze) meses.

Vigência: serviço de assistência será prestado durante a vigência da assistência. **Âmbito territorial:** extensão para todo território brasileiro ou conforme definido em proposta.

2. ASSISTÊNCIA AUTO

ITEM	SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	ÂMBITO (*)	FRANQUIA
1	Reboque, Transporte ou Socorro Mecânico do Veículo Assistido	Pane/Acidente	Até R\$ 200 por evento	B, A, U, P, C	0 km
2	Reboque, Transporte ou Socorro Mecânico do Veículo Assistido	Pane/Acidente	Até R\$ 200 por evento	B, A, U, P, C	0 km
3	Táxi para retorno dos Beneficiários	Pane/Acidente	Até 50 km da Residência do Usuário	B, A, U, P, C	0 km
4	Estadia dos Beneficiários, imobilização do Veículo Assistido	Pane/Acidente	R\$ 60 por dia até R\$ 120 por Beneficiário por toda a estadia	B, A, U, P, C	50 km
5	Transporte do Beneficiário, imobilização do Veículo Assistido	Pane/Acidente	Sem limite para transporte em linha regular	B, A, U, P, C	50 km
6	Depósito ou Guarda do Veículo Assistido, reparado ou recuperado	Pane/Acidente/ Roubo/Furto	Até R\$ 100	B, A, U, P, C	50 km
7	Transporte do Usuário em caso de reparação ou recuperação do Veículo Assistido	Pane/Acidente/ Roubo/Furto	Sem limite para transporte em linha regular	B, A, U, P, C	50 km
8	Serviço de Motorista Profissional	Lesão/Doença/ Falecimento	Sem limite	Brasil	50 km
9	Envio de Chaveiro	Perda/Extravio/ Quebra	Sem limite	Brasil	0 km
10	Troca de Pneu	Pneu Furado e/ou Avariado	Sem limite	Brasil	0 km
11	Serviço de Despachante	Perda Total/ Roubo/Furto	Sem limite (somente honorários)	Brasil	0 km
12	Reboque ou Transporte da Motocicleta assistida	Pane/Acidente	Até R\$ 200 por evento	Brasil	0 km
13	Táxi para retorno dos Beneficiários	Pane/Acidente/ Roubo/Furto	Até 50 km da Residência do Usuário	Brasil	0 km
14	Estadia dos Beneficiários, imobilização da Motocicleta Assistida	Pane/Acidente	R\$ 60 por dia até R\$ 120 por Beneficiário por toda a estadia	Brasil	50 km
15	Transporte do Beneficiário, imobilização da Motocicleta Assistida	Pane/Acidente	Sem limite para transporte em linha regular	Brasil	50 km

16	Depósito ou Guarda da Motocicleta Assistida, reparada ou recuperada	Pane/Acidente	Até R\$ 100	Brasil	50 km
17	Transporte do Usuário em caso de reparação ou recuperação da Motocicleta Assistida	Pane/Acidente	Sem limite para transporte em linha regular	Brasil	50 km
18	Serviço de Despachante	Perda Total Roubo/Furto	Sem limite (somente honorários)	Brasil	0 km

(*) B, A, U, P, C – Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile

2.1. AUTO SOCORRO S.O.S

Descrição:

Ocorrendo pane com o veículo segurado que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para fazer o auxílio de partida no próprio local desde que tecnicamente possível. Se não for possível o auxílio no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, a qual deve ser indicada pelo cliente.

Observações:

1. O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica.
2. Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do segurado.

Exclusões:

1. O serviço de SOS não realiza a troca de peças e qualquer serviço assumido em relação ao cliente e oficina indicada é responsabilidade 100% do segurado.
2. Não é realizado o serviço de recarga de bateria em estradas e rodovias. Sendo assim, o veículo será removido até a oficina mais próxima e indicada pelo cliente, anulando possibilidade de recarga de bateria.
3. Não é permitido o envio de combustível.
4. **Não está prevista a cobertura de S.O.S para motocicleta.**

Intervenção: Até R\$ 200,00 por evento com 2 (duas) intervenções por ano.

2.2. REBOQUE APÓS PANE / SINISTRO (REMOÇÃO)

Descrição:

Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos indicada pelo cliente, dentro do raio máximo contratado. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento, o veículo será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado.

Se houver necessidade de uma segunda remoção do veículo, de um local o qual o mesmo foi direcionado no primeiro evento, a uma oficina, concessionária ou outro local a escolha do usuário, haverá a remoção num raio de até 100 km.

Intervenção: Até R\$ 200,00 por evento com 2 (duas) intervenções por ano.

Observações:

1. Entende-se por raio, a distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto na apólice. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque;
2. Em caso de indisponibilidade de concessionárias ou oficinas no horário do ocorrido, o veículo será rebocado para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
3. O serviço de reboque somente será prestado se o veículo se encontrar totalmente descarregado. Caso, no momento da pane ou sinistro, o veículo se encontrar carregado, o segurado deverá providenciar a prévia remoção da carga.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

2.3. SERVIÇO DE TAXI

Descrição:

Em caso de acidente ou pane envolvendo o veículo segurado será fornecido pela Assistência 24hs serviço de táxi (obedecendo a capacidade de passageiros legais do veículo) para que o usuário possa ir voltar para à sua residência ou outro local de preferência dentro do mesmo município, desde que dentro das limitações deste serviço.

1. Até 50 km da Residência do Usuário
2. No veículo tipo van será disponibilizado o serviço apenas para o motorista.
3. Intervenção 2 vezes ao ano

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos

serviços;

5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

2.4. HOSPEDAGEM

Descrição:

Caso ocorra pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado a mais de 50 km do município do segurado e o conserto do veículo for superior às 24h ou se não houver oficina aberta, a Assistência 24h garantirá o pagamento de diárias de hospedagem, **até o limite de R\$ 120,00 por evento**. A assistência será fornecida para o número de ocupantes da capacidade legal do veículo, incluindo, o traslado da oficina até o hotel.

*Para veículos Tipo Van a assistência é fornecida somente para o Motorista.

Observações:

1. Os demais custos, tais como, telefonemas, restaurantes, frigobar, lavanderia e similares são de responsabilidade do Segurado.
2. No momento do acionamento será verificada a localização do ocorrido para verificar viabilidade de hospedagem, retorno ao local de origem ou ida ao destino final. **Exclusões:**

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

2.5. RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS PANE OU SINISTRO – Taxi para retorno à residência

Descrição

Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado, a Assistência 24h disponibilizará ao segurado ou a uma pessoa por ele designada (devidamente habilitada de acordo com a categoria do veículo) um meio de transporte para retorno ao domicílio do Segurado ou continuação de viagem (neste caso, a despesa não poderá ser superior à de retorno ao domicílio).

* Para veículos Tipo Van a assistência é fornecida somente para o Motorista.

Observações:

1. O trecho coberto compreende desde o domicílio do Segurado até o local da retirada do veículo, não sendo válido quando a ocorrência se der no município de domicílio do segurado e seu veículo for removido a outro município.

2. O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 Horas, sem restrição de limite monetário por evento, podendo ser táxi ou passagem classe econômica de transporte terrestre, aéreo ou marítimo.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Intervenção: Intervenção 2 vezes ao ano.

2.6. GUARDA DO VEÍCULO

Descrição

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque, dentro do limite contrato, será contabilizado desde a primeira remoção, havendo excedente este fica por conta do segurado.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Intervenção: 2 intervenções - Franquia de 50 KM - Limite até R\$ 100,00

2.7. TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO (APÓS CONSERTO)

Descrição

Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado, a Assistência 24h disponibilizará ao segurado ou a uma pessoa por ele designada desde que devidamente habilitada para a categoria do veículo um meio de transporte para buscar o veículo após seu reparo ou de localização (nos casos de roubo ou furto).

Observações:

1. O trecho coberto compreende desde o domicílio do Segurado até o local da retirada do veículo, não sendo válido quando a ocorrência se der no município de domicílio do segurado e seu veículo for removido a outro município.
2. O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 Horas, podendo ser terrestre ou aéreo e limitado a 01 (uma) passagem de ida (classe econômica).

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Intervenção: 2 intervenções - Franquia de 50 KM. Sem limite (R\$) para transporte em linha regular - Franquia de 50 KM.

Intervenção: Sem Limite

2.8. MOTORISTA SUBSTITUTO**Descrição**

Ocorrendo colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento com o veículo segurado a mais de 50 km do município do segurado que ocasione sua hospitalização e não havendo quem possa dirigir o veículo, a Assistência 24h disponibilizará o envio de um motorista profissional para conduzir o veículo e seus acompanhantes de volta ao domicílio do segurado até o limite contratado por evento.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.
7. Não está prevista a cobertura de Motorista Substituto para motocicleta

Intervenção: 2 intervenções - Sem limite de valor - Franquia de 50 KM

2.9. CHAVEIRO

Descrição

Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior do veículo segurado, quebra na ignição ou fechadura que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o envio de um profissional para abertura do veículo ou se necessário a cópia de chave simples. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo segurado, dentro do município onde se verificou a ocorrência, observado o limite de despesas de reboque (nesta situação o serviço de cópia de chave não será realizado).

Observações:

1. Definem-se “chaves simples” como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando, no caso de o veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção.
2. Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.
3. Caso a questão não possa ser resolvida no próprio local e não tenha oficinas disponíveis no momento do ocorrido, o veículo será removido para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
4. Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do segurado.
5. O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário;
7. **Não está prevista a cobertura de Serviço de Chaveiro para motocicleta**

Intervenção: Sem Limite

2.10. TROCA DE PNEUS

Descrição

Em razão de danos causados em qualquer pneu do veículo segurado (pneu furado) que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o envio de um profissional para que, desde que tecnicamente possível, realiza simples troca de pneu no local pelo estepe, respeitando o limite de utilização de atendimento durante a vigência. Se

não for possível a troca no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina indicada pelo segurado capaz de fazê-lo, observado o limite de despesas de reboque.

Observações:

1. É necessário que o segurado tenha em seu veículo todos os equipamentos obrigatórios (macaco, chave de roda, estepe calibrado) em boas condições de uso para a realização da troca do pneu.
2. Caso a questão não possa ser resolvida no próprio local e não tenha oficinas disponíveis no momento do ocorrido, o veículo será removido para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento. Os demais custos, tais como, do conserto do pneu, câmara, aro e outras peças são de responsabilidade do segurado.
3. Este serviço não se aplica para motos.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Esse serviço não aplica para motos.

Intervenção: Sem Limite

2.11. INDICAÇÃO DE DESPACHANTE

Descrição

Em sinistro com Indenização Integral, a Assistência 24h indicará um despachante para auxiliar o segurado nas providências quanto à documentação necessária a ser apresentada à seguradora.

Observações:

1. Qualquer custo assumido em relação ao despachante será 100% de responsabilidade do segurado.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Intervenção: Sem Limite (somente honorários)

2.12. REBOQUE APÓS PANE/SINISTRO (REMOÇÃO) – MOTOCICLETA

Descrição

Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos indicada pelo cliente, dentro do raio máximo contratado. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento, o veículo será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado.

Se houver necessidade de uma segunda remoção do veículo, de um local o qual o mesmo foi direcionado no primeiro evento, a uma oficina, concessionária ou outro local a escolha do usuário, haverá a remoção num raio de até 100 km.

Intervenção: Até R\$ 200,00 por evento com 2 (duas) intervenções por ano.

Observações:

1. Entende-se por raio, a distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto na apólice. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque;
2. Em caso de indisponibilidade de concessionárias ou oficinas no horário do ocorrido, o veículo será rebocado para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
3. O serviço de reboque somente será prestado se o veículo se encontrar totalmente descarregado. Caso, no momento da pane ou sinistro, o veículo se encontrar carregado, o segurado deverá providenciar a prévia remoção da carga.

Exclusões:

1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário