

### **ABERTURA DE PORTA (CHAVEIRO)**

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra da mesma dentro da fechadura, enviaremos um profissional especializado para abrir a porta danificada, contanto que tecnicamente possível e se o Cliente não tiver alternativa para entrar na sua residência.

#### **Condições do Serviço:**

Não está incluído serviço de abertura em portas e jantes internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras). O Cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200,00.**

### **TROCA DE FECHADURA SIMPLES (CHAVEIRO)**

O Serviço consiste na troca de fechadura de embutir para porta de madeira de abertura simples, articulada, camarão ou deslizante, em caso de perda, quebra ou arrombamento de janelas e portas em consequência de roubo ou furto qualificado do local assistido, a assistência providenciará o reparo emergencial ou substituição das fechaduras danificadas durante o ocorrido, ou caso o Cliente necessite trocar a fechadura simples em porta de madeira, ferro ou aço comercial, um profissional realizará o serviço.

#### **Condições do Serviço:**

Assistência cobrirá custos apenas com a mão de obra, a fechadura deverá ser adquirida pelo cliente.

Se tratando de substituição, os furos anteriores no batente e folha de porta devem coincidir com os furos da fechadura a ser instalada. Se verificado que o acabamento será prejudicado a instalação não será realizada.

Não estão amparados serviços de instalação do batente e folha de porta, trabalho de encabeçamento e/ou aumento da folha de porta e preenchimentos dos furos deixados pela fechadura anterior.

Não será realizado o serviço para furação e fixação de fechaduras em portas do tipo blindada, corta-fogo (antichama) e vidro ou que contenham tratamento acústico interno, além de instalações para fechaduras elétricas e eletrônicas (digitais).

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200,00.**

### **COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO**

Em caso de destelhamento atrelado a sinistro, será avaliada a necessidade de cobertura provisória do local assistido. Após aprovada, a Assistência providenciará esta cobertura com lona ou plástico para proteger o interior da casa.

#### **Condições do Serviço:**

O acesso ao telhado não pode ser superior a 6 (seis) metros de altura pelo lado externo do imóvel, pelo fato de o equipamento disponível não estar adequado para tal

altura, nesse caso o Cliente será responsável pela providencia de andaime para a realização do serviço.

O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado na data programada para execução do serviço for impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais).

Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas, rufos ou telhas.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 250,00.**

### **SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS**

Em caso de sinistro a assistência assumirá o custo referente à contratação do serviço de faxineira.

#### **Condições do Serviço:**

Caso o Cliente sofra dano físico de natureza grave e seja o responsável pelos afazeres domésticos da residência assistida que resulte em hospitalização superior a 07 dias, será providenciado reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira mediante apresentação de recibos e/ou notas fiscais que comprovem as despesas gastas.

**Limite: R\$ 100,00 por dia por até 3 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.**

### **GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS**

Em caso de sinistro ou durante a transferência dos moradores da residência assistida para outro local, serão assumidos os custos com a guarda dos animais domésticos da família, contanto que não haja alternativa apresentada pelos beneficiários.

#### **Condições do Serviço:**

Serviço destinado apenas para animal assistido: cães e gatos, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo de 80 kg, e ainda, que convivam com o cliente em sua residência habitual.

O serviço não contempla a guarda de animais silvestres, não domesticados e destinados a competições.

Em caso de reembolso o mesmo só será efetuado mediante comprovante (nota fiscal).

**Limite: R\$ 80,00 por dia por até 3 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.**

### **TRANSPORTE E GUARDA DE MÓVEIS**

Caso seja necessária a remoção de móveis do local assistido, será providenciado o transporte e a guarda dos móveis em local especificado pelo Cliente.

#### **Condições do Serviço:**

O local para a guarda dos móveis não deve ultrapassar a distância de 50 km do local assistido, sendo assim o que exceder dessa quilometragem ficará sob responsabilidade do Cliente.

Não será feita a guarda de maquinários de grande porte, mesmo que a empresa realize por conta própria a transferência dos mesmos.

Não será realizado serviço de montagem e desmontagem de móveis.

**Limites: 1 (um) utilização na vigência, sendo R\$ 400,00 de limite monetário contratado a ambos serviços (R\$200,00 para transporte e R\$ 200,00 para guarda dos móveis).**

### **HOSPEDAGEM**

Em caso de sinistro onde o local assistido se tornar inabitável, será providenciado a hospedagem do Cliente e de seus dependentes, conforme limites de utilização.

#### **Condições do Serviço:**

A escolha do hotel pode ser realizada pelo Cliente.

Não serão cobertos custos de locomoção até o hotel e respectivo retorno, assim como despesas extras, por exemplo, frigobar, refeições, lavanderia e telefonemas.

**Limite: R\$ 150,00 por dia por até 7 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.**

### **LIMPEZA**

Na ocorrência de um sinistro que torne o local assistido temporariamente inabitáveis, em decorrência de inundação, presença de lama ou fuligem, será providenciado serviço de limpeza de forma a possibilitar a utilização dessas áreas ou minimizar os estragos do evento e preparar o local para um reparo definitivo posterior.

#### **Condições do Serviço:**

Estão excluídos os serviços de manutenção de piscinas, jardins, retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

**Limite: 1 (uma) utilização na vigência, sendo R\$ 150,00 por dia por até 1 dia.**

### **LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS**

Em decorrência de sinistro, a Assistência disponibilizará ao Cliente, a título de locação, eletrodomésticos como fogão, geladeira, freezer máquina de lavar roupa, máquina de lavar louça e secadora.

O Transporte está incluso dentro do limite monetário.

**Limite: R\$ 60,00 por dia por até 5 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.**

### **REGRESSO ANTECIPADO**

Em caso de sinistro durante viagem do Cliente estando a mais de 100 KM do município do local assistido e não tendo como retornar pelos meios originalmente previstos, será providenciado o seu regresso através do meio de transporte mais adequado.

#### **Condições do Serviço:**

O transporte poderá ser feito por meio aéreo, classe econômica, quando sua localização não permitir a utilização de outro meio de transporte. O retorno será disponibilizado somente para o Cliente.

O serviço está limitado ao território nacional.

**Limite: Franquia quilométrica 500 km**

### **RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

Complementando o serviço de Regresso Antecipado, será providenciado ao Cliente seu deslocamento ao antigo destino da viagem para recuperar o veículo.

#### **Condições do Serviço:**

A recuperação do veículo só será disponibilizada se solicitada em até 10 dias após a utilização do Regresso Antecipado.

**Limite: Franquia quilométrica: 300 km.**

### **VIGILÂNCIA**

Em caso de vulnerabilidade do local assistido, será disponibilizado um profissional para fazer a vigilância do mesmo, garantindo assim que o local não fique exposto à entrada de estranhos.

#### **Condições do Serviço:**

O Cliente deverá disponibilizar ao profissional um local coberto e acesso a um banheiro, em caso de negativa do Cliente, o profissional não será enviado.

**Limite: 1 (uma) utilização na vigência, sendo R\$ 150,00 por dia por até 1 dia.**

### **REPAROS ELÉTRICOS (ELETRICISTA)**

Envio de profissional para mão de obra de assistência a danos na parte elétrica da residência assistida em casos de falta parcial ou total de energia.

#### **Condições do Serviço:**

Os materiais não estão inclusos, somente a manutenção.

Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina.

Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 250,00.**

### **REPAROS HIDRÁULICOS (ENCANADOR)**

Em caso de mau funcionamento das instalações hidráulicas do local assistido que resulte em vazamentos contínuos ou alagamentos, será providenciado o envio de um profissional para atendimento emergencial para solucionar o problema, uma vez que tecnicamente possível.

#### **Condições do Serviço:**

Não estão inclusos serviços de caça vazamentos ou serviços relacionados à tubulação de cobre ou ferro, caixa de gordura e esgoto.

Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

Não estão cobertos custos com reparo definitivo, reparo de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como o desentupimento de banheiros, sifões ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel, serviços de alvenaria e caça-vazamentos.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$250,00.**

### **SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS**

O Cliente terá a sua disposição um prestador para a substituição de uma ou mais telhas.

#### **Condições do Serviço:**

O serviço contempla apenas a mão de obra, a telha deverá ser adquirida pelo Cliente.

O acesso ao telhado não pode ser superior a 6 (seis) metros de altura pelo lado externo do imóvel, pelo fato de o equipamento disponível não estar adequado para tal altura, nesse caso o Cliente será responsável pela providencia de andaime para a realização do serviço.

O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado na data programada para execução do serviço for impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais).

Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas ou rufos.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 250,00.**

### **TROCA DE VIDROS (VIDRACEIRO)**

Em decorrência de sinistro, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja possível à execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado. Não havendo retorno para colocação do vidro definitivo.

#### **Condições do Serviço:**

Não estão amparados vidros jateados, temperados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Estarão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$300,00.**

### **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Decorrente de sinistro, nos prontificamos em transmitir mensagens de caráter urgente, no território nacional, para uma ou mais pessoas apontadas pelo Cliente.

**Limite dentro da vigência: Sem limitação de utilização.**

### **INDICAÇÃO DE LOJA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO**

Será disponibilizado ao Cliente a indicação de locais para compra de material de construção.

**Limite: Sem limitação de utilização.**

### **CONCERTO DE APARELHOS DE IMAGEM, SOM E VÍDEO - LINHA MARROM**

Em caso de dano em eletroeletrônicos, a Assistência providenciará o envio de um profissional para reparo do mesmo.

#### **Condições do Serviço:**

O serviço está disponível para os seguintes equipamentos: Televisores, Home Theater, Aparelhos de Som, DVD Player e Blu-ray Player.

Os equipamentos devem ter no máximo 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200,00.**

### **CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICOS - LINHA BRANCA**

Em caso de dano em eletrodoméstico, será enviado um profissional para reparo do mesmo.

#### **Condições do Serviço:**

O serviço está disponível para os seguintes equipamentos: Freezer, Refrigerador, Microondas, Condicionador de Ar, Lava-ouças, Fogão, Depurador de ar, Exaustor de Ar, Secadora, Frigobar e Lavadora de Roupas.

Os equipamentos devem ter no máximo 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

As peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$200,00.**

### **FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS E QUADROS**

O Cliente terá a sua disposição um prestador para fixação de prateleiras e quadros.

#### **Condições do Serviço:**

Quando houver a necessidade de se perfurar paredes, o Cliente deverá apresentar planta hidráulica e elétrica do local assistido para instruir o prestador na execução do serviço.

O serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg, madeira e PVC, a fim de não comprometer a estrutura do local.

Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mais isso não significa que atendem a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200,00.**

### **TROCA DE SOLEIRAS**

A assistência providenciará mão de obra especializada para remoção e instalação de uma nova soleira.

#### **Condições do Serviço:**

Todos os materiais necessários à instalação serão por conta do cliente. O serviço é destinado à soleira de tamanho padrão 80 cm.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200,00.**

### **SERVIÇO DE DESINSETIZAÇÃO E DESRATIZAÇÃO**

A assistência providenciará a visita de um profissional técnico para livrar o ambiente de insetos nocivos/ectoparasitos animais e ratos (dedetização simples do ambiente), o mesmo realizará um assessoramento em relação à necessidade do serviço. O Cliente estando de acordo com o orçamento o serviço será realizado.

#### **Condições do Serviço:**

O responsável pela residência deverá acompanhar o prestador de serviços até a finalização do serviço.

Caso haja pessoa alérgica ou hipersensível no local assistido, a mesma deverá ser afastada do local por um período máximo de 24 horas. Retirar os animais da casa ou confiná-los em uma área onde não foi aplicado o veneno. Para animais, o ideal é que seja retirado do ambiente por 24 horas, já aves devem ser retiradas por até 01 semana.

O usuário deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização e não lavar o local onde foi realizado o serviço por no mínimo 07 dias, apenas realizar a varredura úmida para a limpeza, se necessário. Os armários e/ou guarda-roupas devem ser esvaziados para que os utensílios de cozinha e/ou roupas não entrem em contato com o veneno.

Antes de dedetizar é preciso guardar os alimentos e utensílios domésticos para que esses não sejam contaminados.

O Cliente deve aguardar no máximo 12 horas para retornar ao ambiente após o serviço.

Para gestantes e crianças pequenas é aconselhável aguardar por um período máximo de 24 horas. Ao retornar, abra portas e janelas para deixar o local bem ventilado.

A assistência só arcará com os valores previamente contratados, o excedente será por conta do Cliente.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200,00 para cada um dos serviços.**

**INSTALAÇÃO DE TRILHO DE CORTINA, VARÃO E PERSIANA**

Assistência providenciará o envio de um profissional para a instalação do conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de cortina e Varão.

**Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$200,00.**

**Central de atendimento: 0800 016 2727**