

## **MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS**

### **Serviços de Assistência Residencial 24h Itaú Mais**

#### **Cláusula 1ª - Informações Importantes**

• Os Serviços de Assistência Residencial são fornecidos em todo o Brasil por prestadores de serviços selecionados nas diversas regiões, para atender você da melhor maneira possível. Para solicitar o serviço, será impreterível o contato prévio com a Central de Assistência através do telefone **0800 771-7922**.

No entanto, a rapidez no fornecimento dos serviços é influenciada pelas circunstâncias do local, como disponibilidade de prestadores próximos, condições meteorológicas e de acesso ao local do evento, bem como por motivos de força maior, como enchentes, queda de barreiras, congestionamentos, greves etc.

• Os serviços de chaveiro, encanador, eletricista, guarda da residência e cobertura provisória de telhados terão atendimento 24 horas. Os demais serviços disponíveis nos pacotes de assistência serão fornecidos mediante agendamento prévio.

• A Assistência Residencial oferece 3 meses de garantia para todos os serviços prestados pelos profissionais credenciados.

• Os limites eventualmente não utilizados em um evento não serão acumulados para novas ocorrências.

• Os custos de execução do serviço que excederem os limites estipulados, assim como qualquer despesa com material especial, serão de responsabilidade exclusiva do usuário dos serviços.

#### **Cláusula 2ª - CASOS NÃO COBERTOS PELOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

Existem casos em que não haverá a cobertura dos Serviços de Assistência Residencial, como nos exemplos abaixo:

• Danos a terceiros, ainda que causados pelo Usuário.

• Eventos decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos.

• Eventos decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos.

• Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.

• Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato.

• Eventos e consequências causadas por dolo do Usuário.

• Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica ou de qualquer outra convulsão da natureza.

• Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia do serviço de Assistência Residencial e/ou superiores aos limites estipulados.

#### **Cláusula 3ª - Vigência**

• O Serviço de Assistência Residencial somente estará disponível enquanto estiver em vigor o Seguro Residencial.

• O Serviço de Assistência Residencial poderá, a critério da Seguradora, ser alterado ou suprimido por ocasião da renovação da apólice.

#### **3.1. Descontos e vantagens em diversos Estabelecimentos**

É uma rede credenciada que oferecerá a você descontos, condições diferenciadas de pagamento e/ou outros, conforme discriminado abaixo. Para maiores informações entre em contato com a Central de Atendimento.

• Academias e Natação; Alimentação; Casas de Show; Clínicas de Estética; Diversão e Lazer; E-commerce; Floricultura; Computação e Escolas de Idiomas; Lavanderia e Costura; Livros e Revistas; Locadora de Veículos; Óticas; Serviços Automotivos; Táxi; e Turismo.

### 3.2. Regulamento da Assistência Residencial

Veja abaixo os serviços, especificações e seus limites de utilizações:

#### 3.2.1. Definições:

Para efeitos deste serviço entende-se por:

**Usuário:** pessoa física em nome de quem consta o certificado de seguro.

**Residência assistida:** residência indicada no certificado de seguro.

**Materiais básicos<sup>1</sup>:** é o material a ser utilizado pelo prestador de serviço que atenda à necessidade de reparar provisoriamente o local.

**Alagamento<sup>2</sup>:** Está coberto o alagamento proveniente de ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes ao imóvel Usuário.

#### 3.2.2. Serviços e Limites:

**a) Chaveiro:** Materiais básicos<sup>1</sup> e mão-de-obra para execução de reparos emergenciais em casos de arrombamento, roubo ou furto na residência assistida e a confecção da nova chave nos casos de perda ou quebra da chave dentro da fechadura das portas de acesso.

Obs.: esse serviço não cobre a troca de segredo das portas, fechaduras tetra ou eletrônicas em casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves.

Limite de utilização: Duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por evento.

**b) Eletricista:** Materiais básicos<sup>1</sup> e mão-de-obra para execução de reparos elétricos em caso de distúrbios na rede elétrica de baixa tensão da residência assistida. A execução de reparos emergenciais restringe-se aos dispositivos elétricos aparentes, como: disjuntores, interruptores, chaves facas, tomadas e troca de resistências de chuveiros e torneiras elétricas (não blindados).

Limite de utilização: Duas vezes por vigência, até R\$ 150,00 por evento.

**c) Encanador:** Materiais básicos<sup>1</sup> e mão-de-obra para execução de reparos hidráulicos em caso de vazamentos em tubulações aparentes (que não estejam sob paredes, teto e/ou piso) de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimentos em ramais internos como pias, vasos sanitários, tanques e ralos, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos. Obs.: esse serviço não cobre tubulações de cobre, ferro, esgoto e de caixas de gordura.

Limite de utilização: Duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por evento.

**d) Vidraceiro:** Materiais básicos<sup>1</sup> e mão-de-obra para execução de reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas. Para esse serviço serão considerados materiais básicos: vidros canelados, lisos e martelados de até 3 mm de espessura.

**Limite de utilização:** Duas vezes por vigência, até R\$ 100,00 por evento.

**e) Guarda da Residência:** Envio de um profissional de vigilância se, em caso de arrombamento, roubo ou furto qualificado, a residência assistida ficar com a segurança comprometida.

**Limite de utilização:** Duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por evento, ou 36 horas de serviço do profissional de vigilância.

**f)** Limpeza: Limpeza da residência assistida se, em consequência de incêndio, roubo ou furto qualificado, alagamento<sup>2</sup>, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo, a residência assistida ficar com sua utilização comprometida.

Limite de Indenização: Duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por evento.

**g) Mudança e Guarda-móveis:** Transferência e guarda de objetos e bens pertencentes à residência assistida na ocorrência de incêndio, alagamento<sup>2</sup>, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo, se o imóvel ficar inabitável ou necessitar de reparos ou reformas.

Limite de utilização: Duas vezes por vigência, até R\$ 400,00.

**h) Retorno Antecipado ao Domicílio:** Retorno à residência assistida por meio de transporte compatível com a distância e circunstância, se o Usuário estiver em viagem e ocorrer alguma situação de emergência no imóvel em decorrência de incêndio, alagamento<sup>2</sup>, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo, arrombamento, roubo ou furto qualificado.

Obs.: esse serviço será prestado desde que o Usuário esteja a mais de 300 km da residência segurada. Se necessário transporte aéreo, o serviço disponibilizará 01 (uma) passagem aérea em classe econômica.

Limite de utilização: Duas vezes por vigência.

**i) Recuperação do Veículo:** Em complemento ao serviço acima, se o Usuário necessitar retornar ao local onde se encontra o veículo dele, um meio de transporte compatível com a distância e circunstância será providenciado para que o Usuário possa buscá-lo.

Obs.: se necessário transporte aéreo, o serviço disponibilizará 01 (uma) passagem aérea em classe econômica.

Limite de utilização: Duas vezes por vigência.

**j) Cobertura Provisória de Telhados:** Cobertura provisória com lona, plástico ou material apropriado, se a residência assistida sofrer destelhamento parcial em consequência de impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento, vendaval ou granizo.

Limite de utilização: Duas vezes por vigência, até R\$ 250,00 por evento.

**k) Guarda de Animais Domésticos:** A Assistência 24 horas assumirá as despesas com a guarda de animais domésticos, em local apropriado, em caso de incêndio, alagamento<sup>2</sup>, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo, no caso de haver necessidade de desocupar o imóvel e não houver ninguém para tomar conta dos animais. Limite de utilização: Duas vezes por vigência, até R\$ 30,00 por dia de hospedagem do animal, até o máximo de 4 dias e de 4 animais.

**l) Serviços Domésticos Provisórios:** A Assistência 24 horas disponibilizará uma faxineira em decorrência de acidente pessoal com a dona de casa ou com a empregada doméstica, com registro em carteira, que causar hospitalização ou imobilização por período superior a 5 dias.

Limite de utilização: Uma vez por vigência, até R\$ 400,00

**m) Indicação de Profissionais para Manutenção Programada:** São serviços de eletricista, encanador, vidraceiro, marceneiro, chaveiro, pedreiro, serralheiro e profissionais para conserto de eletrodomésticos. Não haverá custo de visita, deslocamento e orçamento. **Importante:** o pagamento dos serviços executados será de inteira responsabilidade do Usuário. Esse serviço de indicação pode ser solicitado em todas as cidades brasileiras onde existir infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Nas cidades onde não houver a infraestrutura necessária, a prestação desse serviço não será possível.

**Limite de utilização: Sem limites monetários.**