

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado os serviços ligados à assistência domiciliar.

2. DEFINIÇÕES

a) Segurado: Entende-se por Segurado a pessoa física, com residência permanente no Brasil, indicada pela Seguradora à Prestadora de Serviços na ocasião da contratação dos serviços presentes neste documento.

b) Usuário: O Segurado, titular de uma apólice de seguros do ramo Vida emitida pela Seguradora.

O Usuário terá direito a todos os serviços presentes neste documento. Os serviços da Assistência Domiciliar contemplam além do titular, o cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e adotados que com ele coabitem.

c) Residência: É a moradia habitual do Segurado no Brasil, devidamente cadastrada pela Seguradora junto a Prestadora de Serviços, e também chamada de imóvel, onde serão prestados os serviços de assistência descritos neste instrumento.

d) Sinistro: É a ocorrência de fato externo súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza na Residência, decorrente de evento descrito e enumerado no item 4 (quatro) deste instrumento, e que provoque inutilização de parte ou total do imóvel.

e) Acidente Pessoal: Considera-se Acidente Pessoal a ocorrência de Sinistro, causador de lesões físicas ao Segurado, que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de hospitalização do Segurado.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

3.1. O serviço de assistência Domiciliar será prestado ao Segurado em todo o território nacional.

3.2. Os serviços previstos serão prestados apenas na residência cadastrada do Segurado no Brasil, ressalvados os serviços que, por sua natureza, serão prestados fora do referido limite, exclusivamente em cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes.

3.3 Os serviços não serão prestados nas localidades em que, por motivos de caso fortuito e/ou força maior e/ou fatos alheios à vontade da prestadora de serviços tornem impossível sua execução.

4. ATENDIMENTO

4.1. A assistência Domiciliar poderá ser acionada por meio da Central de Atendimento **0800 026 1900**.

4.2. Em relação a cada adesão, o direito à prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o Segurado deixar de ter residência habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

4.3. Os serviços emergenciais de assistência deverão ser solicitados até 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do evento ou quando de sua constatação.

4.4. Qualquer queixa no que se refere à prestação dos serviços de assistência deverá ser encaminhada dentro do prazo de 90 dias a contar da ocorrência desse evento.

IMPORTANTE: Os serviços não organizados e/ou autorizados pela prestadora de serviços, não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória.

5. SERVIÇOS

5.1. SERVIÇOS EMERGENCIAIS – VINCULADOS A SINISTRO – PRESTADOS 24 HORAS – LIMITADO A 2 INTERVENÇÕES AO ANO.

5.1.1. Encanador

Em caso de Sinistro a Prestadora de Serviços encarrega-se do pagamento dos gastos com o envio de profissionais hidráulicos e a mão-de-obra do mesmo, empregada no local, até o limite de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

5.1.2. Eletricista

Em decorrência de Sinistro, correrão por conta da Prestadora de Serviços as despesas com o envio de um eletricista e a mão de obra empregada no local, até o limite de R\$100,00 (cem reais) por evento, sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

5.1.3. Estada em hotel

A Prestadora de Serviços proporcionará, por sua conta, a instalação do Segurado em hotel, caso a sua Residência tenha ficado inabitável em decorrência de Sinistro, bem como suportará as despesas de transporte até ao hotel, caso ele não o possa fazer pelos seus próprios meios.

Este serviço não será prestado se, num raio de 100 (cem) Km da Residência, não houver alojamento disponível e está limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

A Prestadora de Serviços responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

5.1.4. Transporte até o hotel e retorno à RESIDÊNCIA

Em complementação ao item anterior 3.1.3., a Prestadora de Serviços arcará com as despesas de transporte do Segurado até o hotel e do seu retorno à Residência. Em qualquer caso o Segurado deverá contatar previamente a Prestadora de Serviços para que esta organize e/ou autoriza os serviços de traslado.

5.1.5. Despesas com lavanderia e restaurante

A Prestadora de Serviços suportará as despesas de restaurante e lavanderia efetuadas, pelo Segurado, até ao limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, caso a sua Residência tenha ficado inabitável ou tenha havido inutilização da cozinha e/ou máquina de lavar roupa, por ocasião da ocorrência de Sinistro.

5.1.6. Limpeza e conservação

Em decorrência de Sinistro que torne a Residência inabitável, a Prestadora de Serviços providenciará o envio de profissionais especializados em limpeza, possibilitando a entrada/acesso ao imóvel.

Este serviço está limitado a R\$300,00 (trezentos reais) por evento.

5.1.7. Proteção urgente da RESIDÊNCIA por 24 horas

A Prestadora de Serviços suportará as despesas com 1 (um) vigilante para guarda do local exposto na Residência do Segurado, por um período máximo de 24 (vinte e quatro) horas, caso ela se encontre vulnerável em decorrência de Sinistro, ficando acessível pela parte externa, ou a fechadura tenha ficado inutilizada causando risco à residência, mesmo após o acionamento de medidas cautelares.

Este serviço está limitado a R\$300,00 (trezentos reais) por evento.

5.1.8. Transporte ou guarda de mobiliário

Se a Residência do Segurado ficar inabitável devido a ocorrência de Sinistro, a Prestadora de Serviços providenciará e assumirá os custos com o aluguel de um veículo para transportar a mudança do mobiliário até um local de guarda, dentro de um raio de 50 (cinquenta) Km, indicado pelo Segurado, encarregar-se-á de guardar, durante 15 (quinze) dias, os objetos transportados. A Prestadora de Serviços encarregar-se-á, igualmente, de suportar as despesas de transporte do retorno do mobiliário para a Residência.

Este serviço está limitado a um total máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento.

5.1.9. Regresso antecipado por inabitabilidade da RESIDÊNCIA

A Prestadora de Serviços colocará à disposição do Segurado um bilhete de transporte, em tarifa comum, do local onde se encontre até sua Residência, no caso de ter que regressar à mesma em consequência de Sinistro ocorrido com o imóvel.

5.1.10. Cobertura provisória de telhados:

- a) Se, em decorrência de um Sinistro, ocorrer o destelhamento parcial da Residência, a Prestadora de Serviços providenciará, caso seja tecnicamente possível, a cobertura provisória com lona, plástico ou outro material apropriado.
- b) Este serviço está limitado ao valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento.
- c) Os custos de execução do serviço que excederem os limites antes indicados, assim como qualquer despesa com material especial, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

5.2. ENVIO DE PROFISSIONAL – NÃO VINCULADO A SINISTRO – 24 HORAS – LIMITADO A 2 INTERVENÇÕES POR ANO.

5.2.1. Chaveiro

A Prestadora de Serviços encarrega-se de enviar um chaveiro até a Residência que não puder ser aberta em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura impossibilitando a Beneficiária de ingressar em sua Residência. Este serviço somente será disponibilizado, 24 (vinte e quatro) horas, para Residências que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência, observadas as seguintes condições:

- a) Em casos de quebra, perda ou roubo de chaves correrão por conta da Prestadora de Serviços as despesas com o deslocamento do profissional, a mão-de-obra e a confecção de novas chaves até o valor total de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado ainda a 2 (duas) intervenções ao ano.
- b) Em casos de reparação de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, a Prestadora de Serviços arcará com os custos de deslocamento do profissional, mão-de-obra e peças para troca e conserto da fechadura ou tranca até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e até o limite de 1 (uma) intervenção ao ano.

5.3. SERVIÇOS EMERGENCIAIS – VINCULADOS A SINISTRO OU ACIDENTE PESSOAL – PRESTADOS DE 2ª A 6ª FEIRA DAS 09:00H ÀS 18:00H – LIMITADO A 2 INTERVENÇÕES POR ANO.

5.3.1. Transporte inter-hospitalar

- a) Em consequência de **Acidente Pessoal** ocorrido com o Segurado, a Prestadora de Serviços, encarrega-se de providenciar a sua remoção inter-hospitalar para um outro Centro Hospitalar mais adequado, indicado pelo próprio Segurado, correndo o custo deste transporte, em ambulância, por conta da Prestadora de Serviços.
- b) A Prestadora de Serviços só intervirá após as medidas de primeiros socorros terem sido tomadas e, se for o caso, com a autorização legal formalizada.
- c) Do mesmo modo, a Prestadora de Serviços encarregar-se-á do retorno do Segurado à Residência, caso o mesmo não possa retornar em condições normais.
- d) Nas localidades em que não exista a infra-estrutura necessária ou ambulância disponível para o atendimento, a Prestadora de Serviços, mediante solicitação do Segurado, autorizará os gastos, até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, para despesas com o traslado inter-hospitalar, providenciado pelo próprio Segurado. Neste caso, o Segurado deverá observar as orientações da Prestadora de Serviços sobre reembolso.
- e) Em caso de qualquer outro evento que não seja decorrente de Acidente Pessoal, o custo deste serviço correrá por conta do Segurado.
- f) A Prestadora de Serviços se reserva o direito de investigar a veracidade das declarações do Segurado neste sentido e, nesta hipótese, se devidamente comprovada qualquer irregularidade, poderá exigir o reembolso imediato de todos os gastos indevidamente efetuados.

5.3.2. Baby-Sitter/ Berçário

- a) A Prestadora de Serviços encarregar-se-á das despesas de contratação de uma baby-sitter ou utilização dos serviços de um berçário, indicado pelo Segurado se, em decorrência de Acidente Pessoal, o cliente, ou seu cônjuge, permanecer hospitalizado por período superior a 3 (dias) e caso ali residam uma ou mais crianças menores de 14 (quatorze) anos.
- b) A Prestadora de Serviços assumirá os gastos até o limite de R\$100,00 (cento reais) por dia, limitado a um período máximo de 2 (dois) dias por evento.

5.3.3. Hospedagem de animais de estimação

- a) Se, em decorrência de Sinistro, for necessária a transferência dos moradores da Residência para outro local e caso não haja alguém que cuide dos animais de estimação, a Prestadora de Serviços se responsabilizará pelas despesas com a guarda dos animais em local apropriado, indicado pelo Segurado.

b) A Prestadora de Serviços assumirá os gastos até o limite de R\$300,00 (trezentos reais) por evento, para cada animal, limitado a um período de 2 (dois) dias, para o máximo de 3 (três) animais.

5.3.4. Faxineira

Se em decorrência de Acidente Pessoal e, por determinação médica for necessária a hospitalização do Segurado por um período superior a 3 (três) dias, a Prestadora de Serviços assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pelo Segurado, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção por ano.

5.4. ENVIO DE PROFISSIONAIS – NÃO VINCULADOS A SINISTRO – HORÁRIO COMERCIAL DE 2ª A 6ª FEIRA DAS 9:00h ÀS 18:00H.

5.4.1. Envio de Profissionais

Independentemente da verificação de qualquer dos danos previstos no item 4 (quatro) relacionado a SINISTROS, a Prestadora de Serviços compromete-se a enviar à Residência do Segurado, pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, técnicos de persianas, técnicos de TV e vídeo, técnicos de eletrodomésticos, encanadores, eletricitas, chaveiros ou vidraceiros, que serão disponibilizados em horário comercial (de 2ª a 6ª de 09:00 às 18:00 horas), podendo, no entanto, estes serviços serem solicitados pelo Segurado à qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Nestes casos, correrão por conta do Segurado as despesas com a reparação, reposição de peças e, ainda, deslocamentos, devendo o Segurado quitar os custos do serviço utilizado, e de locomoção, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

5.5. SERVIÇO EMERGENCIAL – NÃO VINCULADO A SINISTRO – 24 HORAS

5.5.1. Transmissão de mensagens urgentes

A Prestadora de Serviços encarregar-se-á da transmissão de mensagens urgentes que lhe sejam solicitadas pelo Segurado.

5.6. SERVIÇOS INDICATIVOS

5.6.1. Organização de envio de flores

A Prestadora de Serviços encarregar-se-á do envio de flores solicitado pelo Segurado. O custo das flores e do envio serão por conta do Segurado. Para tanto, o Segurado deverá fazer o pedido com 2 (dois) dias de antecedência, informar o número do cartão de crédito a ser debitado o custo do serviço, a validade do cartão, o número de seu CPF e seu endereço, bem como deverá informar o endereço para a entrega das flores, o nome do destinatário das mesmas e a mensagem que deseja.

5.6.2. Organização do envio de medicamentos

A Prestadora de Serviços encarrega-se de organizar o envio de medicamentos até a Residência, sendo o custo de deslocamento e medicamentos por conta do Segurado.

5.6.3. Indicação de Hospitais, Clínicas, Médicos, Enfermeiros e Fisioterapeutas

A Prestadora de Serviços, por solicitação do Segurado, prestará informações sobre médicos, profissionais de enfermagem, fisioterapeutas, hospitais e clínicas, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas daí decorrentes por conta do Segurado.

A Prestadora de Serviços não será responsável e não indenizará ao Segurado por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pelo fato de encaminhar ao Segurado a sua solicitação, pessoas, profissionais ou estabelecimentos para assistência médica. A Prestadora de Serviços indica apenas serviços quando solicitados e sem ônus nas circunstâncias previstas acima. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela Prestadora de Serviços serão tidas como agentes do Segurado sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra a Prestadora de Serviços em razão de tal designação.

6. SINISTROS

a) Incêndio - Combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;

b) Explosão - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;

- c) Queda de raios - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
- d) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente à Residência do Segurado;
- e) Tremores de terra;
- f) Danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água e esgotos do edifício ou dos esgotos de águas pluviais;
- g) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na Residência, desde que participados às autoridades;
- h) Queda de aeronaves - choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- i) Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo Segurado ou por qualquer das pessoas mencionadas no artigo primeiro, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- j) Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- k) Quebra de vidros, incluindo espelhos, desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 milímetros e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;
- l) Quebra ou queda de antenas exteriores de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- m) Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização do Segurado, salvo em operações de montagem ou reparação.

7. EXCLUSÕES

- 7.1. Os Serviços não serão prestados nas localidades em que, por motivos de caso fortuito e/ou força maior e/ou fatos alheios à vontade da Prestadora de Serviços tornem impossível sua execução;
- 7.2. O presente contrato não se aplica às seguintes situações:
- a) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;
 - b) Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação ou requisição de bens, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares.
- 7.3. A Prestadora de Serviços não será responsável por quaisquer despesas decorrentes de quaisquer serviços, caso estes não tenham sido solicitados previamente através do número de telefone reservado para este fim.
- 7.4. Os serviços previstos no Artigo terceiro somente serão objeto de reembolso ao Segurado se no Município de sua residência não houver a infra-estrutura de profissionais necessária para a prestação dos serviços aqui descritos e, ainda, desde que a Prestadora de Serviços tenha sido previamente consultada e estiver de acordo. Nestes casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço em vias originais, para que possa obter o reembolso, pela Prestadora de Serviços, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos.
- 7.5. Prestadora de Serviços não prestará nenhum dos serviços enunciados no presente instrumento nas seguintes situações:
- a) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;
 - b) Os acidentes ou as suas consequências que derivem, direta ou indiretamente, de ações criminais do Segurado ou as consequências originadas por dolo;
 - c) Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;
 - d) Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;
 - e) Eventos que caracterizem falta de manutenção da Residência Segurada;
 - f) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do Segurado;
 - g) Estabelecimentos comerciais ou Residência com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros.

8. REEMBOLSO

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

8.2. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento.

8.3. Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados que comprometam o acionamento prévio da Central de Atendimento, será necessário que o Segurado entre em contato com a Central dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da ocorrência do evento que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos.

8.3.1. Nestes casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço em vias originais, para que possa obter o reembolso, pela prestadora de serviços, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos:

- a) Relato da ocorrência informando o nome completo e CPF do Segurado, explicando qual foi o fato gerador do evento, quais foram as providências tomadas e o valor gasto;
- b) Nome completo e CPF do(a) favorecido(a) e dados bancários (banco, n° da agência e conta corrente); e
- c) Notas Fiscais **originais** discriminadas comprovando os gastos em função das despesas efetuadas pelo Segurado.

8.4. A partir da entrega de toda a documentação exigida pela prestadora de serviços, caso o reembolso seja autorizado, esta terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para o crédito na conta informada.

8.5. O não cumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do Segurado a obter o pagamento direto ou reembolso dos serviços aos prestadores contratados diretamente pelo Segurado.

9. SUB-ROGAÇÃO

9.1. Após o reembolso dos prestadores de serviços ou outras despesas, a prestadora de serviços fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Segurado contra aqueles que por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

9.2. O Segurado compromete-se a restituir à prestadora de serviços toda importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Segurado tiver direito, até os limites assumidos pela prestadora de serviços.

9.3. Caso o Segurado se negue a prestar colaboração ou a sub-rogar tais direitos, a prestadora de serviços estará automaticamente desobrigada a abonar os gastos originados da assistência.

IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão, o serviço de Assistência Domiciliar não terá acumulação de coberturas para os serviços informados.