



CONDIÇÕES GERAIS
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL
PREMIUM

MAG
SEGUROS

GRUPO MONGERAL  EGON

CONDIÇÕES GERAIS	5
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS	5
2. OBJETO E DEFINIÇÕES	6
3. EVENTOS PREVISTOS	7
4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	8
5. OS SERVIÇOS	9
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	14
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	14
8. EXCLUSÕES	15
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	16
ASSISTÊNCIA DE DETIZAÇÃO RESIDENCIAL	
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	18
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	18
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	19
4. OS SERVIÇOS	19
5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	20
6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	21
7. EXCLUSÕES	21
8. DISPOSIÇÕES FINAIS	22

CONDIÇÕES GERAIS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Emergencial ou Não- Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro para Acesso a Cômodos do Imóvel Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Encanador Emergencial ou Não-Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Eletricista Emergencial ou Não-Emergencial	Problemas Elétricos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Vidraceiro Emergencial	Quebra dos vidros das portas ou janelas externas	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Limpeza do Imóvel Pós Sinistro Emergencial	Sinistro no Imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até 01 (um) acionamento por vigência.
Vigilante Emergencial	Sinistro no Imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) por Evento; Até 2 (dois) dias de proteção por Evento; Até 01 (um) acionamento por vigência.

Cobertura Provisória de Telhados Emergencial	Destelhamento parcial do imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; Até 01 (um) acionamento por vigência.
Manutenção Geral Consultoria Orçamentária Não-Emergencial	Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos; Orçamento de mão de obra e material	Ilimitado	Sem limite de acionamentos por Evento
Desentupimento	Entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; Até 01 (um) acionamento por vigência.
Conserto Linha Branca	Reparo de aparelho danificado	1 (um) acionamento por Evento	Até R\$ 300,00 (trezentos reais) // Aparelhos com até 05 anos de uso. Até 01 (um) acionamento por vigência.
Limpeza de Ar Condicionado Não-Emergencial	Limpeza dos filtros e do painel frontal	1 (um) acionamento por Evento	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais); Até 01 (um) acionamento por vigência.
Serviço de Instalação de fita antiderrapante para Tapetes	A pedido do Cliente	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até, no máximo, 02 (duas) acionamentos por vigência.
Instalação de Barras de Segurança nos Banheiros	A pedido do Cliente	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até, no máximo, 02 (duas) acionamentos por vigência.
Fixação de Acessórios	Serviço de Instalações de: Olho Mágico; Acessórios de Cozinha/Banheiro; Varal de Teto Ou Parede; Rede de Descanso; Quadros; Espelhos; Suporte de TV	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; Até, no máximo, 02 (duas) acionamentos por vigência.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Residencial** visam atender ao Segurado em situações de emergência envolvendo o Imóvel, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- a) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- b) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- c) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Residencial** através do Cadastro.
- d) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Residencial**, seus limites e condições.
- e) **Contratante:** **MONGERAL AEGON**
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.
- h) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Residencial** solicitada.
- i) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Segurado.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- k) **Situação Inabitável:** Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- l) **Segurado:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

3. EVENTOS PREVISTOS

Os eventos da **Assistência Residencial** poderão ocorrer, **quando contratados os devidos serviços**, nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

Eventos Emergenciais, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

Eventos Não-Emergenciais: É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência.

TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasiona danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundações, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.

- **À Critério do Segurado:** Mediante solicitação do Segurado, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
 - **Acidente Pessoal** envolvendo Segurados, é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Segurado.
 - **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
 - **Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao Domicílio;
 - **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
 - **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
 - **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de **problemas funcionais*** que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no Imóvel;
- * **Problemas Funcionais: problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.**

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Segurado terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Segurado deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Segurado, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Segurado;
 - Endereço completo de Domicílio;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Segurado das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

Para que o Segurado seja elegível à utilização da **Assistência Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Segurado são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Segurado perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

O Segurado deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Residencial** caso se constate:

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Residencial**;
- b) Que o Segurado contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Segurado deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Segurado intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Segurado ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

O Segurado não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

A Assistência cancelada pelo Segurado, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

A **Assistência Residencial** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Segurado, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Residencial**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais:** 24 (vinte e quatro) horas.

5. OS SERVIÇOS

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Os custos excedentes serão de responsabilidade do Segurado e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

5.1. CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTOS EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o Segurado ficar impedido de acessar o Imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Residencial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Segurado duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA OU ELETRÔNICA, OU CONFECÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO TETRA OU PONTO.

5.2. CHAVEIRO PARA ACESSO A CÔMODOS DO IMÓVEL POR EVENTO NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Não-Emergencial que seja necessário o serviço de Chaveiro para a abertura de Portas internas do imóvel, que impeça o acesso a algum cômodo do Imóvel, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Residencial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Segurado duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA OU ELETRÔNICA OU CONFECÇÃO DE CHAVES RESERVAS.

5.3. ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

ESTÃO EXCLUÍDOS OS ENTUPIAMENTOS EM TUBULAÇÕES PROVENIENTES DE CAIXA DE INSPEÇÃO DE GORDURA E ESGOTO DO IMÓVEL, VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES DE COBRE, FERRO, CERÂMICA E DE GÁS NOS IMÓVEIS ASSISTIDOS, BEM COMO OS VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES, RELACIONADAS À INSTALAÇÃO DE PISCINAS E BANHEIRAS.

5.4. ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 destas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

5.5. VIDRACEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição.

O material básico de reposição contemplados por este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da **Assistência Residencial** para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO VIDROS BLINDADOS, TEMPERADOS, COLORIDOS, JATEADOS, FUMÊS E TODOS OS VIDROS FORA DE LINHA DE FABRICAÇÃO.

5.6. LIMPEZA DO IMÓVEL PÓS SINISTRO

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização do Imóvel, de tal maneira que os serviços de profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Segurado, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

Com exceção do sabão, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material indicado pelo profissional para a limpeza superficial do local.

As despesas com o material de limpeza são de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do Segurado e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO: ELIMINAÇÃO DE FUNGOS E/OU BACTÉRIAS, HIGIENIZAÇÃO DE TAPETES E CARPETES, MANUTENÇÃO DE PISCINAS, JARDINS, RETIRADA DE ENTULHO E LOCAÇÃO DE CAÇAMBA OU OUTROS EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA.

NÃO ESTÃO INCLUÍDOS SERVIÇOS DE “LIMPEZA FINA”, AO QUAL É REALIZADA POR OUTRO TIPO DE PROFISSIONAL (FAXINEIRA).

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes serão de responsabilidade do Segurado.

5.7. VIGILANTE EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de 01 (um) profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

O Segurado será responsável por garantir condições mínimas ao Profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

5.8. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer o destelhamento parcial do Imóvel e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos profissionais envolvidos) a **Assistência Residencial** providenciará a cobertura provisória do telhado com até 20 (vinte) metros quadrados de lona plástica ou material apropriado com a finalidade de proteger o Imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 6 (seis) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

A **Assistência Residencial** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Profissional para a colocação da cobertura provisória com materiais indicados acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

É de responsabilidade do Segurado os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

ESTE SERVIÇO NÃO INCLUI REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORRO E BEIRAIS.

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

5.9. MANUTENÇÃO GERAL CONSULTORIA ORÇAMENTARIA

Compõem os serviços de Manutenção Geral: indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e consultoria orçamentária conforme especificado abaixo:

- **Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral**

A **Assistência Residencial** se encarregará do envio de Profissionais, para reparos ou consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

A **Assistência Residencial** disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades: SP – São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba; RJ – Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias; MG – Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga; PR – Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina; SC – Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages; RS – Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio Grande; BA – Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus; PE – Recife e Olinda; DF – Brasília; GO – Goiânia; ES – Vitória; CE – Fortaleza.

A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita ao envio dos Profissionais relacionados acima, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e envio dos orçamentos passados ao Segurado pelos profissionais. Ficando a critério do Segurado a execução ou não dos serviços.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

- **Consultoria Orçamentária**

A **Assistência Residencial** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Segurados, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Segurado para executar o serviço. Ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

5.10. DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que, caso seja necessário a utilização de maquinário elétrico, não ultrapasse 15 (quinze) metros lineares.

ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS, COMO CAMINHÕES DE SUÇÃO.

ESTE SERVIÇO NÃO INCLUI TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NO IMÓVEL.

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a **Assistência Residencial** não prestará o serviço.

A responsabilidade pela limpeza/esgotamento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do Cliente;

Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Cliente ou responsável do imóvel. As caixas devem estar a uma distância máxima de 12 (doze) metros de uma para outra, pois somente assim será possível garantir a melhor eficiência do serviço.

Estão excluídas deste serviço:

- **LIMPEZAS DE CALHAS, COIFAS, DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA LIMPA (PLUVIAL / POTÁVEL);**
- **DESENTUPIMENTO EM DECORRÊNCIA DE ALAGAMENTO E INUNDAÇÕES; EQUIPAMENTOS PERTENCENTES A PISCINA, BANHEIRA, HIDROMASSAGEM OU SIMILARES;**
- **DESENTUPIMENTO OU DESOBSTRUÇÃO EM TUBULAÇÕES COM DETERIORAÇÃO, CORROSÃO E/OU PROVENIENTES DE DETRITOS, ARGAMASSA, AREIA E RAÍZES;**
- **DESENTUPIMENTOS EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS) OU DE FERRO;**

- **LIMPEZA DE COLETORES E RESERVATÓRIOS DE DEJETOS DE SIFÕES E RALOS QUANDO NÃO INTERFERIREM NA VASÃO NORMAL DA ÁGUA; - DESENTUPIMENTOS EM PRUMADAS (COLUNAS) DE EDIFÍCIOS.**
- **TAMBÉM ESTÃO EXCLUÍDOS OS SERVIÇOS DE REPARO, ACABAMENTO E/OU CALEFAÇÃO DO LOCAL OU TAMPA ONDE OCORREU A ABERTURA/QUEBRA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO.**

5.11. CONSERTO LINHA BRANCA

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

A **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo custo de mão de obra de profissionais especializados e dos custos de peças básicas para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item 1 destas Condições Gerais.

São considerados aparelhos de linha Branca, eletrodomésticos utilizados normalmente em áreas como cozinha e lavanderia (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, micro-ondas, fornos elétricos, cooktops elétricos).

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da **Assistência Residencial**, serão de responsabilidade do Segurado e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço Profissional afiliado, não cabendo a **Assistência Residencial**, qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no Domicílio do Segurado, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço Profissional, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Segurado ou pelo modelo do aparelho.

Para todos os serviços, a responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita à organização e credenciamento de Prestadores Profissionais para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Segurado, exclusivamente da Linha Branca, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Residencial** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Segurado, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Segurado, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

O Segurado deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

5.12. LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional para realizar a limpeza dos filtros e do painel frontal de aparelhos de ar condicionado (individual: Convencional/ Split) com a finalidade de manter o equipamento de acordo com as normas dos fabricantes, garantindo assim, maior vida útil aos equipamentos, e evitando desperdícios ou fuga de energia elétrica.

5.13. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE FITA ANTIDERRAPANTE PARA TAPETES

Se solicitado pelo Segurado, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional para instalação de até 10 (dez) metros de fita antiderrapante para ser fixada em tapetes, a fim de reduzir possíveis riscos oferecidos ao idoso.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.14. INSTALAÇÃO DE BARRAS DE SEGURANÇA NOS BANHEIROS

Se solicitado pelo Segurado, e constatada a possibilidade de instalação, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional para instalação de até 2 (duas) barras de segurança em locais como: lateral do vaso sanitário e dentro do box de banho.

As despesas com material são de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.15. FIXAÇÃO DE ACESSÓRIOS

A **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a fixação de objetos no imóvel, desde que, tecnicamente possível.

Serão fixados os seguintes objetos/acessórios: Olho Mágico, Acessórios de Cozinha/Banheiro, varal (teto ou parede), Ganchos para Rede de Descanso, Quadros, Espelhos e Suporte para TV no local indicado pelo Segurado.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

- A Instalação de olho mágico será realizado exclusivamente em portas de madeira;
- Serão realizados a instalação de espelhos convencionais, de modelo plano, com instalação por encaixe ou colagem em paredes internas do imóvel, com comprimento ou diâmetro de 1,20 metros;
- A instalação de suporte de TV será realizada na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho;
 - o O profissional realizará a instalação do suporte de TV na parede ou no painel de madeira, incluindo montagem, medição e furação dos pontos.
 - o Em caso de suportes articulados, os mesmos só poderão ser instalados diretamente na parede.
 - o Não está contemplado a instalação da televisão e nem a passagem de fiação elétrica
 - o **Importante:** O prestador realizará uma avaliação prévia no local para verificar se há algum impedimento para a realização do serviço.
- A instalação de acessórios para banheiro (porta papel higiênico, porta xampu, suporte para toalhas, sabonete) e/ou cozinha (relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato) serão realizados na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

A **Assistência Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Segurado a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do cliente com o contratante que tiver concedido o direito à utilização dos serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas condições gerais;
- c) Quando houver o Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, SEGURADO E/OU TERCEIROS DECORRENTES DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O EVENTO E A CHEGADA DO PRESTADOR AO LOCAL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO SEGURADO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO SEGURADO SERÃO EFETUADOS DESDE QUE PREVIAMENTE SOLICITADOS E AUTORIZADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO SEGURADO OU POR TERCEIROS:

ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO SEGURADO OU REPRESENTANTE LEGAL.

OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUÊNCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUÊNCIAS ORIGINADAS POR DOLO;

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO SEGURADO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;

OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO SEGURADO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL;

EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO

POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.

IMÓVEIS DE VERANEIO OU QUE NÃO POSSAM SER CARACTERIZADAS COMO HABITUAL OU PERMANENTE DO BENEFICIÁRIO;

DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.

A PRESTADORA DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Segurado deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Segurado antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado. O Segurado deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Segurado se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Residencial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar com a **Assistência Residencial**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Residencial** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 0, acima.

Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Segurado poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Segurado será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a)** Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b)** Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

CONDIÇÕES GERAIS

ASSISTÊNCIA DE DETETIZAÇÃO RESIDENCIAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA DE DETETIZAÇÃO RESIDENCIAL			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Desinsetização (Baratas, Pulgas, Formigas, Aranhas)	A pedido do Segurado, quando houver focos de pragas no imóvel.	Limitado a 01 (um) serviço por vigência. Vigência de 90 dias	Limitado ao valor de até R\$ 600,00 (Seiscentos reais);
Desratização (Ratos)			
Descupinização (Cupim madeira seca)			
Área Externa			Limitado ao valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais);
Avaliação Técnica			

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Dedetização** tem por objetivo a prestação do Serviço de **Assistência Dedetização** na hipótese de ocorrência de Pragas, conforme previsto nestas Condições Gerais.

O serviço de **Assistência Dedetização** é prestado por uma equipe de profissionais especializados, onde irá tomar todas as providências necessárias para a realização do serviço no combate as Pragas. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Dedetização:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominados, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**".
- b) **Área Externa:** entende-se como área externa da residência jardim, lavanderia, quintal, edícula, garagem, varanda.
- c) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- d) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Dedetização**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os clientes quando da solicitação dos Serviços.
- e) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais através do Cadastro, que tem direito a utilizar os Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.
- f) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos Serviços de **Assistência Dedetização**.
- g) **Contratante:** MONGERAL AEGON
- h) **Evento:** Dedetização de Pragas, considerando as Exclusões citadas no item 7. Exclusões.
- i) **Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto.
- j) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- k) **Solicitante:** pessoa física solicitante dos serviços de **Assistência Dedetização** em caso de manifestação de Pragas, ou na falta deste, um representante ou responsável legal.
- l) **Segurado:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços de **Assistência Dedetização** serão prestados nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Dedetização**, o Solicitante deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência (disponível 24 horas) e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência dê início ao Serviço;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
 - Data de nascimento do Cliente;
 - Endereço completo e telefone de contato do Solicitante;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;
- e) Uma vez constada a solicitação do Serviço, a Central de Assistência tomará as providências que lhe competem para a prestação dos mesmos.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Solicitante.

Para que o Cliente seja elegível à **Assistência Dedetização**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;

O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Solicitante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente o direito à **Assistência Dedetização**.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Empresarial, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados, e aos sábados das 8h às 12h.

4. OS SERVIÇOS

Os serviços descritos neste item, serão prestados até o limite contratado do plano de **Assistência Dedetização** (conforme item 1 destas Condições Gerais).

4.1. DESINSETIZAÇÃO

Se, em consequência de infestação por baratas, pulgas, formigas ou aranhas, na área interna do imóvel do Segurado, será realizado o serviço de Desinsetização, utilizando o melhor método de extermínio levando em consideração o local afetado, ambiente e praga, sendo feito com Pulverização, Gel ou outro produto que o profissional identificar necessário.

Em caso de Pulverização, recomenda-se, que os residentes do imóvel retornem ao local após 6 (seis) horas da aplicação do produto químico.

Caso o cliente possua animais domésticos em seu imóvel, recomenda-se que seja realizada a retirada dos mesmos do local e o retorno deve ser após 24 (vinte e quatro) horas da aplicação do produto químico.

A **Assistência Dedetização** não se responsabiliza por valores excedentes para a realização do tipo de serviço a ser realizado no local. A responsabilidade é exclusiva do Segurado, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO, POSSUI 3 (TRÊS) MESES DE GARANTIA.

4.2. DESRATIZAÇÃO

Se, em consequência de infestação por ratos, ratazanas ou camundongos na área interna do imóvel do Segurado, será realizado o serviço de Desratização, utilizando o melhor método de extermínio para solução do problema em pontos estratégicos do Imóvel.

Caso seja necessário o uso de algum produto químico, recomenda-se, que os residentes do imóvel retornem ao local após 6 (seis) horas da aplicação.

Caso o cliente possua animais domésticos em seu imóvel, recomenda-se que seja realizada a retirada dos mesmos do local e o retorno deve ser após 24 (vinte e quatro) horas da aplicação do produto químico.

A **Assistência Dedetização** não se responsabiliza por valores excedentes para a realização do tipo de serviço a ser realizado no local. A responsabilidade é exclusiva do Segurado, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO, POSSUI 3 (TRÊS) MESES DE GARANTIA.

4.3. DESCUPINIZAÇÃO

Se, em consequência de infestação por cupins na área interna do imóvel do Segurado, será realizado o serviço de Descupinização, utilizando o melhor método de extermínio, levando em consideração o local afetado e ambiente. O Tratamento para esse tipo de Cupim é feito apenas no local identificado do foco como: Batentes, Portas, Rodapés, Armários, Mesas, Cadeiras e Rack.

Caso seja necessário o uso de algum produto químico, recomenda-se, que os residentes do imóvel retornem ao local após 6 (seis) horas da aplicação.

Caso o cliente possua animais domésticos em seu imóvel, recomenda-se que seja realizada a retirada dos mesmos do local e o retorno deve ser após 24 (vinte e quatro) horas após a aplicação do produto químico.

A **Assistência Dedetização** não se responsabiliza por valores excedentes para a realização do tipo de serviço a ser realizado no local. A responsabilidade é exclusiva do Segurado, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO, POSSUI 6 (SEIS) MESES DE GARANTIA.

4.4. ÁREA EXTERNA

Se, em consequência de infestação por ratos, baratas, pernilongos, entre outros insetos, na área externa do imóvel, o Tratamento que será realizado levará em consideração o tipo de praga encontrado. Podendo ser feitos por Pulverização, Gel ou produto que o profissional identificar necessário.

Caso seja necessário o uso de algum produto químico, recomenda-se, que os residentes do imóvel retornem ao local após 6 (seis) horas da aplicação.

Caso o cliente possua animais domésticos em seu imóvel, recomenda-se que seja realizada a retirada dos mesmos do local e o retorno deve ser após 24 (vinte e quatro) horas da aplicação do produto químico.

A **Assistência Dedetização** não se responsabiliza por valores excedentes para a realização do tipo de serviço a ser realizado no local. A responsabilidade é exclusiva do Segurado, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO NÃO POSSUI GARANTIA.

4.5. AVALIAÇÃO TÉCNICA

Será enviado ao local um orçamentista para verificar o tipo de praga e a metragem de onde está localizada a infestação no imóvel.

A **Assistência Dedetização** não se responsabiliza por valores excedentes para a realização do tipo de serviço a ser realizado no local. A responsabilidade é exclusiva do Segurado, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO, POSSUI 15 (QUINZE) DIAS DE GARANTIA.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Dedetização** vigorará enquanto o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Solicitante prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Se o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

7. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE ATOS ILÍCITOS PRATICADOS PELO CLIENTE;

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

NÃO ESTÃO PREVISTOS SERVIÇOS PARA INFESTAÇÕES CAUSADOS POR TRAÇAS, PERCEVEJOS, CARRAPATOS E POMBOS;

A ASSISTÊNCIA DE DETIZAÇÃO NÃO SERÁ PRESTADA EM LOCALIDADES ONDE A LEGISLAÇÃO OU NORMAS NÃO PERMITIREM QUE A ASSISTÊNCIA DE DETIZAÇÃO INTERVENHA;

GUARDA DE ALIMENTOS, RETIRADA DE EQUIPAMENTOS E MÓVEIS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO;

ORGANIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MÓVEIS NO LOCAL CORRETO APÓS A EXECUÇÃO DO SERVIÇO;

SERVIÇOS DE ACABAMENTO;

RETIRADA DE ANIMAIS;

RETIRADA DE ENTULHO, LIXOS, MATERIAIS ACUMULADOS E LIMPEZA DO LOCAL;

TROCA, REPARO OU REPOSIÇÃO DE MADEIRAS, PORTAS, BATENTES, PISOS, ARMÁRIOS, MESAS, SOFÁS, RACK'S DANIFICADOS PELAS PRAGAS;

NÃO SERÁ COBERTO HOSPEDAGENS OU DESLOCAMENTOS DOS SEGURADOS OU ANIMAIS RESIDENTES DO IMÓVEL PELO PERÍODO QUE DEVEM FICAR FORA DEVIDO A UTILIZAÇÃO DOS AGENTES QUÍMICOS UTILIZADOS NO EXTERMÍNIO DAS PRAGAS.

NÃO SERÁ FEITO O SERVIÇO DE DETIZAÇÃO EM AMBIENTE QUE ESTIVER COM PESSOAS DOENTES, ACAMADAS, IMPOSSIBILITADAS DE SAÍREM DO LOCAL QUE DEVERÁ SER TRATADO.

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO SOLICITANTE.

NÃO SERÁ REALIZADO SERVIÇO DE DESCUPINIZAÇÃO EM FORROS, MADEIRAMENTO DE TELHADO, FORRO DE ESTUQUE, QUADRO DE FORÇA, MEDIAÇÃO, REDE DE ELETRODUTO;

NÃO SERÁ COBERTO O SERVIÇO DE DESCUPINIZAÇÃO DE CUPIM SUBTERRÂNEO / SOLO;

NÃO SERÃO COBERTOS DESPESAS COM HOSPEDAGENS OU DESLOCAMENTO DOS SEGURADOS RESIDENTES NO IMÓVEL PELO PERÍODO QUE DEVEM FICAR FORA DEVIDO A UTILIZAÇÃO DE AGENTES QUÍMICOS PARA O EXTERMÍNIO DAS PRAGAS;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DE DETIZAÇÃO OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO;

A PRESTADORA DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACIONES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Dedetização** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Dedetização** ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar com a Assistência Empresarial, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Dedetização** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Segurado poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para os casos de reembolso previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Segurado será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

MAG

SEGUROS

GRUPO MONGERAL AEGON

Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A ■ CNPJ 33.608.308/0001-73

Central de Relacionamento MAG Seguros - Capitais e Regiões Metropolitanas - 4003 3355 • Demais Localidades - 0800 881 33 55 SAC (24h) - 0800 725 77 30 • www.mag.com.br • sac@mag.com.br • www.consumidor.gov.br • Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A. CNPJ 33.608.308/0001-73 • Matriz: Travessa Belas Artes, 15 • CEP 20060-000 • Rio de Janeiro RJ
Sua solicitação não foi atendida? Entre em contato com a Ouvidoria - 0800 725 75 50

mag.com.br

 facebook.com/MAGSEGUROS

 [@mongeralaegon](https://twitter.com/mongeralaegon)