



O que você encontra aqui

O que é a Assistência Residencial?

Entenda qual o objetivo do serviço.



Como acionar o serviço?

Confira o passo a passo para fazer o acionamento.



Definições importantes

Veja algumas definições que você precisa conhecer ao usar o serviço.



Serviços inclusos

Saiba o que você tem direito através do seu contrato.



O que não está coberto

As situações que não fazem parte do serviço.



Validade do serviço

Entenda até quando você pode usar sua assistência residencial.



Canais de contato

Para tirar dúvidas e acionar a assistência.



Este guia foi feito para você, segurado(a), para que entenda como o serviço de **Assistência Residencial Completa + Eletroassist com peças** funciona. Nosso objetivo é oferecer ajuda rápida e eficiente para sua casa em momentos de imprevisto ou emergência, conforme o seguro que você contratou.

1. O que é Assistência Residencial Completa + Eletroassist com peças?

O Serviço de Assistência Residencial Completa foi criado para ajudar você em sua casa. Ele garante a realização de serviços na sua residência habitual, de acordo com o padrão estabelecido no seguro que você contratou, em casos de imprevistos ou emergências.


2. Como acionar o serviço?

Para que o serviço de assistência seja acionado, é necessário que sua residência enfrente um “Evento Previsto” ou um “Problema Emergencial”.

Para entender o que cada situação significa e saber quando e como utilizar sua assistência, recomendamos consultar nossa seção de “**Definições e conceitos importantes**”, onde explicamos todos os detalhes do seu contrato.

Caso a situação se enquadre em um desses tipos de eventos, siga esse passo a passo:

1. Ligue para a central de atendimento:

 **No Brasil:** 0800 272 2021 (chamada gratuita).

 **No Exterior:** +55 (11) 4133 6819.

2. Informe sobre o ocorrido: Siga as instruções que receber e forneça todas as informações necessárias para que o serviço seja prestado corretamente.

3. Aprovação prévia: Para que os serviços sejam garantidos, eles precisam ser solicitados e aprovados previamente pela nossa central de atendimento. Não cobrimos serviços realizados sem essa aprovação.

3. Definições importantes

Problema emergencial: É um imprevisto súbito, causado por danos ou desgaste de materiais na sua casa, mesmo que não seja um "evento previsto". Ele exige atendimento imediato para evitar que o problema piore ou para diminuir suas consequências, e a cobertura é apenas para o conserto. Inclui:

- **Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto das chaves de acesso à casa.
- **Problemas hidráulicos:** Vazamentos em canos visíveis (PVC de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros; Desentupimento de pias, vasos sanitários e tanques (não inclui entupimento de rede de esgoto).
- **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores, disjuntores, fusíveis danificados, chaves faca; troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas devido a problemas de funcionamento que podem causar curto-circuito ou falta de energia.

- **Produto (para eletroassist com peças):** São eletrodomésticos nacionais usados exclusivamente na sua casa cadastrada. Devem ter peças originais do fabricante e no máximo 6 anos de fabricação (a idade é comprovada pela nota fiscal).
- **Defeito (para eletroassist com peças):** É uma falha elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impede o uso normal do produto.
- **Fabricante:** É a empresa que fez ou montou o produto.
- **Garantia do fabricante:** É a garantia inicial oferecida pelo fabricante, que vem no certificado de garantia ou manual do produto.
- **Rede de prestadores:** São os profissionais (pessoas físicas ou jurídicas) que fazem parte da nossa rede credenciada, selecionados e qualificados para realizar os serviços de conserto.

4. Serviços inclusos

4.1 Informações importantes

- **Benefícios:** Os custos de mão de obra necessários para a execução dos serviços listados a seguir são totalmente de responsabilidade do prestador que realizará o atendimento. Custos que excedam o previsto, ficarão sob sua responsabilidade.
- **Regras da Assistência:** Só garantimos os valores dos serviços que foram solicitados pela central de atendimento e que tiveram nosso acordo prévio. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela central de atendimento.

O atendimento é feito por meio da prestação do serviço, não havendo reembolso em dinheiro para pagamentos feitos diretamente por você ao prestador ou a terceiros.

4.2 Detalhamento sobre os serviços inclusos

Toque para saber mais detalhes sobre o serviço desejado:

- Chaveiro
- Mão de obra hidráulica
- Mão de obra elétrica
- Vidraceiro
- Limpeza de residência
- Vigilância
- Mudança e guarda-móveis
- Cobertura provisória de telhados
- Fixação de antena receptiva de sinais
- Baby sitter
- Serviços domésticos provisórios
- Hospedagem
- Restaurante e lavanderia
- Guarda de animais domésticos
- Conserto de eletrodomésticos – Linha branca e marrom
- Regresso antecipado
- Recuperação de veículo
- Remoção inter-hospitalar
- Transmissão de mensagens urgentes
- Serviço de informações

Chaveiro

Enviamos um chaveiro para consertar (definitiva ou provisoriamente) a porta de acesso à sua casa ou para fazer uma chave, conforme os eventos e limites abaixo:

Arrombamento, roubo e furto:

- Se sua casa ficar vulnerável e precisar de conserto de portas ou fechaduras, a prestadora envia um profissional para o reparo provisório ou definitivo, se possível.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano (independentemente do evento).
- **Valor coberto:** Limite máximo de R\$ 200 (duzentos reais).

Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves:

- Caso o segurado não consiga acessar a residência, a prestadora providenciará o envio de um chaveiro para realizar o serviço, incluindo a abertura da porta e a confecção de 01 (uma) chave (simples ou tetra), quando necessário. Não está prevista a cópia de chaves adicionais neste serviço.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano (independentemente do evento).
- **Valor coberto:** Limite máximo de R\$ 100 (cem reais).

Mão de obra hidráulica

Enviamos um encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que causem risco de alagamento na sua casa (você deve informar ao profissional o local exato do problema), conforme os eventos e limites abaixo:

Alagamento

- **Descrição do serviço:** Em casos de alagamento ou risco de alagamento por eventos súbitos e inesperados (não causados por você). A prestadora envia um profissional para conter o problema provisoriamente. Considera-se alagamento quando é causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem sua intenção.
- **Limite de utilização:** Até 2 atendimentos por ano (independentemente do motivo).
- **Valor coberto:** Limite máximo de R\$ 200 (duzentos reais).
- **Exclusões:** Não cobre quebra de parede, teto ou piso; inundações, enchentes ou eventos da natureza; tubulações de esgoto e caixa de gordura; reparos definitivos; despesas com material; locação de andaime; custos do serviço que excedam os limites; uso de equipamentos eletrônicos de detecção; tubulações ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (ex: flange de amianto).

Vazamento em tubulações

- **Descrição do serviço:** Cobertura para vazamentos em tubulações aparentes de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Inclui também entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. A prestadora arcará com o custo da mão de obra para contenção emergencial.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite máximo de R\$ 100 (cem reais) por intervenção.
- **Exclusões:** Não estão cobertos quebras de parede, teto ou piso; casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; tubulações de esgoto e caixa de gordura; reparos definitivos; despesas com material; locação de andaime; custos de execução que excedam os limites; utilização de equipamentos de detecção eletrônica; tubulações ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); e assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (ex.: flange de amianto).

Mão de obra elétrica

Enviamos um eletricitista para realizar os reparos necessários para restabelecer a energia elétrica ou resolver problemas elétricos, conforme os eventos e limites abaixo:

Raio e dano elétrico

- **Descrição do serviço:** Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência causadas por raio ou sobrecarga de energia, que resultem na falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências. A prestadora enviará um profissional para realizar os reparos necessários.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 200 (duzentos reais) por intervenção.
- **Exclusões:** Não estão cobertos quebras de parede, teto ou piso; troca ou instalação de fiação; portão elétrico/ eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico ou eletroeletrônico; qualquer serviço não descrito nas definições; despesas com materiais; locação de andaime; e custos de execução que excedam os limites.

Problemas elétricos

- **Descrição do serviço:** Inclui tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves-facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos. Abrange casos funcionais ou que possam causar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão da residência. A prestadora enviará o profissional para conter a situação emergencial.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 100 (cem reais) por intervenção.
- **Exclusões:** Não estão cobertos quebras de parede, teto ou piso; troca ou instalação de fiação; portão elétrico/ eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico ou eletroeletrônico; qualquer serviço não descrito nas definições; despesas com materiais; locação de andaime; e custos de execução que excedam os limites.

Vidraceiro

Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas que apresentem risco, ou colocação de tapume caso não seja possível executar o serviço nesse caso:

Quebra de vidros

- **Descrição do serviço:** O serviço cobre vidros transparentes básicos (canelado, liso ou martelado) de até 4 mm de espessura.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 100 (cem reais) por intervenção.
- **Exclusões:** Não estão cobertos vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou fora de linha de fabricação. Caso não seja possível realizar o serviço conforme descrito, será fornecida apenas a colocação de tapume, encerrando o atendimento, sem retorno para substituição do vidro. A prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes nem pela manutenção de aspectos estéticos da residência.

Conserto de eletrodomésticos – Linha branca e marrom

Descrição do serviço: Cobertura das despesas de mão de obra e peças em casos de defeito técnico em eletrodomésticos e eletroeletrônicos de uso doméstico, desde que a garantia do fabricante tenha expirado e existam peças disponíveis para o conserto.

Limite de utilização: Até 2 intervenções por ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

Valor máximo coberto: Até R\$ 300 (trezentos reais) por evento, incluindo mão de obra e peças.

Equipamentos cobertos:

- Linha Branca: fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, geladeira, freezer, lava-louças, lavadora, lava e seca, tanquinho e secadora de roupas.
- Linha Marrom: televisores (convencionais, LED, LCD e plasma), videocassete, DVD, Blu-ray player, aparelho de som e home theater.

Condições:

- Os equipamentos devem ter até 6 (seis) anos de uso, comprovados por nota fiscal ou número de série.
- O atendimento ocorre de segunda a sexta, das 8h às 18h, conforme disponibilidade técnica.
- Custos que excederem o limite são de responsabilidade do usuário.
- Carência: 30 dias após a contratação para a primeira utilização da assistência.

Exclusões:

- Serviços realizados diretamente pelo usuário.
- Conserto feito por profissional ou empresa não indicada pela central de atendimento.
- Produtos importados ou sem peças disponíveis.
- Equipamentos ainda em garantia ou com recall.

- Danos causados por variação de voltagem, instalação incorreta ou negligência do usuário.
- Substituição de partes estéticas (lâmpadas, espelhos, vidros, botões, tampas, etc.).
- Consertos de natureza estética (riscos, amassados, desgaste natural).
- Serviços de instalação, limpeza, lubrificação, regulagem, manutenção preventiva.
- Equipamentos com número de série adulterado ou idade superior ao limite de cobertura.
- Serviços que exijam locação de andaime ou escada acima de 7 metros.



Importante: As assistências a seguir somente serão disponibilizadas em caso de sinistro coberto pelo seguro que impossibilite a habitação na residência segurada.

Limpeza de residência

Para casos de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval

- **Descrição do serviço:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial, garantindo condições de habitação da residência sem descaracterizar o evento assistido. A limpeza abrange pisos, paredes ou tetos para retirada de sujeiras ou vestígios do evento que prejudiquem a habitabilidade do imóvel, desde que não descaracterize o evento causador do dano.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 300 (trezentos reais) por intervenção.
- **Exclusões:** Não estão cobertos atos de vandalismo, invasão ou arrombamento; limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; serviços de faxina; limpeza de bens móveis ou resíduos sem vínculo com o evento previsto; despesas com materiais; custos de execução que excedam os limites; e locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Vigilância

Para casos de arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão

- **Descrição do serviço:** Envio de vigilante para garantir a segurança da residência quando houver vulnerabilidade decorrente de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outro ponto de acesso ao imóvel, após tentativa de contenção emergencial nos locais avariados.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 300 (trezentos reais) por intervenção.
- **Exclusões:** Não há exclusões específicas informadas, mas o serviço está condicionado à tentativa prévia de contenção emergencial nos locais avariados.

Mudança e guarda-móveis

Em caso de alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão

- **Descrição do serviço:** Quando houver necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens da residência, a prestadora se encarregará da retirada, guarda temporária e posterior devolução dos móveis.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano para mudança e até 2 intervenções por ano para guarda-móveis, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 400 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e R\$ 400 (quatrocentos reais) para guarda-móveis.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais, mas o serviço está limitado às condições de infraestrutura da localidade.

Observações: Este serviço é oferecido nas capitais e cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura, consultar a central de atendimento.

Cobertura provisória de telhados

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves:

- **Descrição do serviço:** Envio de profissional para realizar a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material adequado, quando as telhas forem danificadas em decorrência de um evento previsto, descrito acima, deixando a residência exposta a novos estragos. A cobertura será feita somente se tecnicamente possível, com o objetivo de proteger o imóvel até o reparo definitivo.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 400 (quatrocentos reais) por intervenção.
- **Exclusões:** Não estão cobertos serviços com garantia após 48 horas da colocação da lona; troca de telhas; qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros ou beirais; serviços em edifícios ou imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua; telhados com inclinação superior a 35 graus (que ofereçam risco ao prestador); custos de execução que excedam os limites estabelecidos; e locação de andaime.

Fixação de antena receptiva de sinais

Em caso de vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** Quando houver deslocamento ou risco iminente de queda da antena receptiva de sinais em decorrência de evento coberto, a prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena ou, se necessário, retirá-la temporariamente para evitar danos maiores à residência ou às áreas comuns.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 400 (quatrocentos reais) por intervenção.

Fixação de antena receptiva de sinais

Exclusões:

- Ajuste de sintonia de canais;
- Substituição de peças;
- Serviços em edifícios ou imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua;
- Telhados com inclinação superior a 35 graus que representem risco ao prestador;
- Custos que excedam os limites estabelecidos;
- Locação de andaime;
- Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência, ou residências com parte utilizada para fins comerciais;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que exijam assistência técnica especializada (ex.: elevadores, portões automáticos, equipamentos de segurança);
- Eventos decorrentes de guerra, invasão, rebelião, revolução, vandalismo, greves ou tumultos;
- Eventos relacionados a acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades públicas;
- Despesas com peças de reposição, reparos, hotéis ou restaurantes não previstos nas garantias;
- Eventos anteriores ao início do contrato ou decorrentes de falta de manutenção do imóvel;
- Danos causados intencionalmente pelo segurado;
- Perdas ou danos provocados por incêndio ou explosão resultantes de terremotos, erupções vulcânicas, inundações ou outras convulsões da natureza;
- Alagamentos provocados por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou outros eventos naturais;
- Despesas superiores aos limites de responsabilidade da prestadora ou sem autorização prévia;
- Remanejamento ou remoção de bens que impeçam o acesso ao local de execução do serviço;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Revisões ou consertos feitos por terceiros não indicados pela central de atendimento;
- Produtos importados sem peças disponíveis para substituição;
- Atendimento dentro do período de garantia do fabricante ou em casos de recall;
- Assistência em eventos como roubo, furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento ou vandalismo;
- Danos por variação ou uso incorreto de tensão elétrica;
- Produtos com número de série removido ou adulterado, ou com idade superior ao limite de atendimento;
- Danos por instalação inadequada, negligência do usuário ou queda;
- Substituição de itens como lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões e acessórios;
- Reparos estéticos (riscos, amassados, desgaste natural etc.);
- Serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem ou manutenção preventiva;
- Serviços que exijam locação de andaime ou escada superior a 7 metros de altura.

Baby sitter

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** Quando o segurado sofrer danos físicos no imóvel em decorrência de um evento coberto e necessitar de hospitalização por período superior a um dia, sem ter quem cuide de dependentes menores de 14 anos, a prestadora arcará com as despesas de baby-sitter ou berçário durante o período de internação.
- **Limite de utilização:** Até 1 intervenção por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a até 3 (três) diárias.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Serviços domésticos provisórios

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** Caso o segurado sofra danos físicos no imóvel em decorrência de um evento previsto e fique hospitalizado por período superior a 5 dias, a prestadora se responsabilizará pelo pagamento das despesas com faxineira para manutenção básica da residência.
- **Limite de utilização:** Até 1 intervenção por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 400 (quatrocentos reais).
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Hospedagem

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** Quando um evento previsto impossibilitar a habitação da residência, a prestadora cobrirá as despesas de hospedagem do segurado e de seus familiares que moram no imóvel.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Limite de R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a até 4 (quatro) diárias.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Restaurante e lavanderia

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** Caso a cozinha ou área de serviço da residência fiquem inutilizadas em decorrência de um evento previsto, a prestadora reembolsará as despesas com restaurantes e lavanderias, garantindo o conforto básico dos moradores durante o período de recuperação do imóvel.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** R\$ 100 (cem reais) por dia, limitado a até 4 (quatro) diárias.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço. Aplicam-se as condições gerais da assistência residencial.

Guarda de animais domésticos

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** Quando um evento previsto tornar a residência desocupada temporariamente, a prestadora arcará com as despesas de hospedagem dos animais domésticos do segurado, garantindo segurança e bem-estar dos pets até a normalização da residência.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** R\$ 30 (trinta reais) por dia, limitado a até 4 (quatro) diárias e até 4 (quatro) animais.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço. Aplicam-se as condições gerais da assistência residencial.

Regresso antecipado

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

- **Descrição do serviço:** Caso o segurado esteja em viagem e ocorra um evento emergencial em sua residência sem que haja alguém para resolver, a prestadora providenciará passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte alternativo para o retorno antecipado ao imóvel.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Meio de transporte alternativo definido pela prestadora.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Recuperação de veículo

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

- **Descrição do serviço:** Caso o segurado tenha utilizado o benefício de Regresso Antecipado e necessite buscar seu veículo posteriormente, a prestadora garantirá transporte aéreo (classe econômica) ou meio alternativo até o local onde o automóvel se encontra.
- **Limite de utilização:** Até 2 intervenções por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** Meio de transporte alternativo definido pela prestadora.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Remoção inter-hospitalar

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** Caso o segurado ou seus dependentes sofram ferimentos durante um evento previsto e precisem de transferência para hospital mais estruturado, a prestadora organizará a remoção pelo meio de transporte mais adequado (ambulância simples ou UTI, UTI aérea, avião de linha, extra-seat ou promoção de classe).
- **Condições:** A remoção depende da avaliação médica da equipe afiliada à prestadora, que determinará a necessidade e o tipo de transporte.
- **Limite de utilização:** Até 1 intervenção por ano, independentemente do tipo de evento.
- **Valor máximo coberto:** R\$ 3.000 (três mil reais).
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Transmissão de mensagens urgentes

Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

- **Descrição do serviço:** A central de atendimento 24 horas da prestadora poderá transmitir mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo segurado (familiares ou empresa), dentro do território nacional.
- **Limite de utilização:** Ilimitado, com serviço 24h.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Serviço de informações

- **Descrição do serviço:** Disponibilização, pela central de atendimento, de telefones úteis e emergenciais, como dedetizadoras, lavanderias, limpeza, bombeiros, polícia e hospitais.
- **Limite de utilização:** Ilimitado.
- **Exclusões:** Não foram especificadas exclusões adicionais para este serviço, devendo ser observadas as condições gerais e limitações previstas no contrato.

Observação: A prestadora se responsabiliza apenas por fornecer os contatos solicitados, não se responsabilizando pela execução ou qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores indicados.

5. O que não está coberto

Além das exclusões já mencionadas em cada serviço, esta assistência não cobre os seguintes casos:

Serviço de Informações

Residências:

- No exterior.
- Não habituais ou de veraneio, mesmo que informadas no Bilhete de Seguro.
- Com parte utilizada para fins comerciais, pelo Segurado ou terceiros.

Manutenção e equipamentos:

- Eventos causados por falta de manutenção adequada.
- Eventos que exigem assistência técnica especializada (elevadores, portões automáticos, equipamentos elétricos ou de segurança).

Eventos externos e naturais:

- Guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves, tumultos.
- Acidentes radioativos ou atômicos.
- Confisco ou requisição por autoridades.
- Terremotos, erupções vulcânicas, inundação ou outras convulsões da natureza.
- Alagamentos por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou outro evento natural.

Financeiro e reparo:

- Despesas com peças de reposição, reparos ou gastos em hotéis/restaurantes não previstos no contrato.
- Despesas superiores aos limites da prestadora ou acionadas sem autorização prévia.
- Despesas com locação de andaime ou escada acima de 7 metros.

Responsabilidade do usuário:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Revisão ou conserto feito por pessoa/empresa não indicada pela Central de Atendimento.
- Dolo, negligência ou danos causados por queda do Segurado.

5.2 Exclusões de produtos e equipamentos

- Produto importado ou sem peças disponíveis para conserto.
- Atendimento durante garantia do fabricante ou recall.
- Produtos com número de identificação/chassi/serie removido ou adulterado.
- Produtos com idade acima do permitido para atendimento.
- Danos por instalação ou montagem incorreta.
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões e acessórios.
- Consertos para estética (riscos, amassados, desgaste natural).
- Serviços periódicos ou preventivos (limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção).

6. Validade do serviço (vigência e abrangência)


Quanto tempo posso utilizar (vigência): Os serviços de assistência poderão ser utilizados pelo mesmo período de vigência do seu seguro.


Onde posso utilizar (abrangência): Os serviços são realizados apenas na sua residência principal, informada no Bilhete de Seguro, e desde que ela esteja localizada em território nacional.

7. Canais de contato

Ouvidoria CNP Seguradora


 0800 272 2022

 De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais.

 A Ouvidoria é o canal indicado para registrar reclamações que não foram resolvidas satisfatoriamente em outros canais (como o SAC), além de receber sugestões e elogios sobre o atendimento e os serviços prestados.


Ouvidoria Previsul 0800 722 0266


 De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais.

 A Ouvidoria é o canal indicado para registrar reclamações que não foram resolvidas satisfatoriamente em outros canais (como o SAC), além de receber sugestões e elogios sobre o atendimento e os serviços prestados.

Central de atendimento

 0800 722 2021


 De segunda a sexta, das 8h às 21h, exceto em feriados nacionais.

 Este canal é destinado para obter informações sobre ativações de benefícios, consultas, serviços contratados, atualizações cadastrais ou questões administrativas relacionadas à seguradora.

SAC

 0800 272 2000


 Atendimento 24h, todos os dias.

 Canal disponível para tratar de dúvidas sobre produtos e coberturas, reclamações, contestações de cobranças ou procedimentos, solicitação de suspensão ou cancelamentos.


Atendimento ao Surdo

 0800 702 4260

 Atendimento 24h, todos os dias.

 Voltado para pessoas com deficiência auditiva, o atendimento é realizado exclusivamente por meio de aparelho adaptado com teclado alfanumérico (TTY/TDD).

Registro de Reclamações junto à SUSEP

 Para registrar reclamações junto ao órgão regulador do mercado de seguros, acesse:

 www.consumidor.gov.br