
Cláusula Especial - Serviço/14001

Assistência 24 Horas Residência

1. Objetivo do Serviço

Fica entendido e acordado que, durante o período de vigência do seguro residencial contratado, o **Assistência 24 Horas Residência** tem por objetivo prestar atendimento ao Segurado Generali, em todo o território nacional, conforme descrito no item 3 destas condições e respeitadas as exclusões previstas no item 5 das mesmas.

1.1. Para fins deste serviço, considera-se:

1.1.1. **Beneficiários** - a pessoa física titular da apólice de seguro residencial (Segurado), seu cônjuge ou pessoas com quem coabite na situação equiparada à de cônjuge, seus ascendentes e descendentes até o 2º grau, enteados e adotados que com ele coabitem e sejam dependentes financeiramente, com a devida comprovação.

1.1.2. **Residência Garantida** - a moradia habitual do Segurado no Brasil, objeto desta apólice de seguros, a qual deverá se encontrar em pleno vigor na data da ocorrência do **Evento Garantido** para fins de prestação do serviço.

1.1.3. **Evento Garantido** - é a ocorrência de fato externo, súbito, danoso, imprevisível, causado involuntariamente, decorrente de evento descrito e enumerado no item 4 (quatro) destas condições, que venha a causar danos à **Residência Garantida**, e que resulte no acionamento do **Assistência 24 Horas Residência** para a prestação dos serviços constantes dos itens 3.1 e 3.2 destas condições.

1.1.3.1. **O Evento Garantido não tem qualquer relação com sinistros ocorridos ou coberturas de seguro contratadas através da presente apólice de seguro. Trata-se de evento garantido para fins meramente de prestação de serviços por parte do Assistência 24 Horas Residência.**

1.1.3.2. **O Assistência 24 Horas Residência previsto ou prestado na forma destas condições não implica, para qualquer efeito, reconhecimento**

de cobertura securitária em relação às garantias proporcionadas pela apólice de seguro que motivou a contratação deste serviço, o qual se rege por condições próprias e específicas.

1.1.4. **Acidentes Pessoais** - é a ocorrência de **Evento Garantido** na **Residência Garantida** causador de lesões físicas aos **Beneficiários**, que, por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de hospitalização dos **Beneficiários**.

2. Âmbito do Serviço

Os serviços serão prestados apenas na residência garantida, ressalvados aqueles que, por sua natureza, serão prestados fora do referido limite.

Os serviços serão prestados em todo o território nacional, com exceção dos serviços previstos nos subitens 3.2.7,

3.4.3, que serão disponibilizados somente em cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes, e no 3.2.6, que estará disponível exclusivamente nas seguintes capitais: Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre, Rio de Janeiro e São Paulo.

Quando não for possível localizar prestadores de serviço disponíveis na localidade em que se encontra a residência garantida, o Assistência 24 Horas Residência reembolsará os gastos a que o Beneficiário for expressamente autorizado a efetuar pela Central de Atendimento 24 Horas, dentro dos limites máximos previstos em cada modalidade de serviço, conforme item 10 destas condições.

3. Serviços de Assistência Residencial

Respeitando as exclusões previstas no item 5 destas condições, os Beneficiários terão disponíveis os seguintes serviços, conforme quadro-resumo a seguir e posterior descrição de cada serviço:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- 3.1. Serviços Emergenciais 24 Horas - Vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal**
- 3.1.1. Envio de profissionais
 - 3.1.1.1.** Encanador
 - 3.1.1.2.** Eletricista
 - 3.1.1.3.** Vidraceiro
- 3.1.2. Cobertura provisória de telhados
- 3.1.3. Substituição de telhas
- 3.1.4. Despesas com hotel
- 3.1.5. Transporte até o hotel e retorno à residência
- 3.1.6. Transporte escolar
- 3.1.7. Custos de lavanderia e restaurante
- 3.1.8. Proteção urgente da residência
- 3.1.9. Transporte inter-hospitalar
- 3.1.10. Regresso antecipado por falecimento de familiar de 1º grau no Brasil
- 3.1.11. Regresso antecipado de viagem por inabitabilidade da residência garantida
- 3.1.12. Recuperação do veículo
- 3.2. Serviços Emergenciais - Vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal e prestados de 2ª à 6ª feira de 9h às 18h**
- 3.2.1. Transporte e guarda de mobiliário
- 3.2.2. Hospedagem de animais de estimação
- 3.2.3. *Baby-sitter/Berçário*
- 3.2.4. Limpeza e conservação
- 3.2.5. Faxineira
- 3.2.6. Conserto de ar-condicionado
- 3.2.7. Locação de eletrodomésticos
- 3.3. Serviços Emergenciais 24 Horas - Não vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal**
- 3.3.1. Chaveiro
- 3.3.2. Desentupimento
- 3.3.3. Informações médico-hospitalares
- 3.3.4. Envio de medicamentos
- 3.3.5. Transmissão de mensagens urgentes
- 3.3.6. Serviço de informações
- 3.3.7. Envio de técnico de informática
- 3.4. Serviços Não Emergenciais - Não vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal - Prestados de 2ª à 6ª - feira de 9h às 18h**
- 3.4.1. Envio de profissionais
- 3.4.2. Fixação de antenas
- 3.4.3. Conserto de eletrodomésticos

3.1. Serviços Emergenciais 24 Horas - Vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal

Estes serviços estarão à disposição dos Beneficiários durante as 24 horas do dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, desde que estejam relacionados diretamente à ocorrência de danos causados à residência garantida, por evento garantido, conforme especificado no item 4 destas condições.

3.1.1. Envio de profissionais em caso de Evento Garantido

O **Assistência 24 Horas Residência** encarrega-se de enviar à residência garantida profissionais encanadores, eletricitistas e vidraceiros para a contenção e reparação de quaisquer danos decorrentes de eventos garantidos, conforme item 4 destas condições.

Ficarão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas decorrentes do deslocamento do prestador de serviços e da mão-de-obra do mesmo, empregada no local, até os limites preestabelecidos.

Correrão por conta do Beneficiário as despesas com reposição de peças e reparações que excedam os limites fixados, devendo o Beneficiário, nestes casos, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

3.1.1.1. Encanador

Em caso de evento garantido, conforme item 4 destas condições, ou ainda em caso de vazamentos ocasionados por problema hidráulico em tubulações externas (torneiras, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos aparentes), correrão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas com o envio de um profissional hidráulico e a mão-de-obra empregada na Residência Garantida, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, sendo por conta do Beneficiário todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

3.1.1.2. Eletricista

Em decorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições, correrão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas com o envio de um eletricitista e a mão-de-obra empregada para o reparo em dispositivos elétricos da residência garantida, como disjuntores, interruptores, chaves, tomadas,

troca de resistências de chuveiros e torneiras elétricas, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, sendo por conta do Beneficiário todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

3.1.1.3. Vidraceiro

Em decorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições, correrão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas com o envio de um vidraceiro e a mão-de-obra empregada na Residência Garantida, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, sendo por conta do Beneficiário todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida.

3.1.2. Cobertura provisória de telhados

Em caso de evento garantido, conforme item 4 destas condições, que resulte no destelhamento parcial da residência garantida, o **Assistência 24 Horas Residência** providenciará, caso seja tecnicamente possível, a cobertura provisória por lona, plástico ou outro material apropriado.

Este serviço está limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida.

Os custos de execução que excederem os limites antes indicados, assim como qualquer despesa com material especial, serão de responsabilidade exclusiva do Beneficiário.

Este serviço não poderá ser utilizado de forma cumulativa com o previsto no item 3.1.3 (Substituição de telhas).

3.1.3. Substituição de telhas

Em caso de evento garantido, conforme item 4 destas condições, que resulte em quebra de telhas da residência garantida, o **Assistência 24 Horas Residência** enviará um profissional para a substituição de uma ou mais telhas.

Este serviço está limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida

Os custos de execução que excederem os limites antes indicados, assim como qualquer despesa com material especial,

serão de responsabilidade exclusiva do Beneficiário.

Este serviço não poderá ser utilizado de forma cumulativa com o previsto no subitem 3.1.2 (Cobertura provisória de telhados).

3.1.4. Despesas com hotel

O **Assistência 24 Horas Residência** proporcionará, por sua exclusiva responsabilidade, a instalação dos Beneficiários em hotel, bem como arcará com as despesas de transporte até o hotel, caso estes não possam fazê-lo por seus próprios meios, e caso a residência garantida tenha-se tornado inabitável em virtude de ocorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições.

Este serviço não será prestado se em um raio de 100Km (cem quilômetros) da residência garantida não existir alojamento disponível.

As despesas de responsabilidade do **Assistência 24 Horas Residência** e referentes à hospedagem do Segurado em hotel ficam limitadas a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

O **Assistência 24 Horas Residência** responsabiliza-se tão-somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como telefonemas, frigobar e similares.

3.1.5. Transporte até o hotel e retorno à residência

Em complementação ao subitem 3.1.4 (Despesas com hotel), o **Assistência 24 Horas Residência** arcará com as despesas de transporte do Beneficiário até o hotel e do seu retorno à residência. Em qualquer caso o Beneficiário deverá contactar previamente o **Assistência 24 Horas Residência** para que este organize e/ou autorize os serviços de traslado.

3.1.6. Transporte escolar

Ainda em complementação ao subitem 3.1.4 (Despesas com hotel), o **Assistência 24 Horas Residência** arcará com as despesas de transporte para os filhos menores de 14 (quatorze) anos matriculados em uma escola no mesmo município da residência garantida.

Este serviço está limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por evento e a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida.

3.1.7. Custos de lavanderia e restaurante

O **Assistência 24 Horas Residência** se responsabilizará pelas despesas de restaurantes e lavanderia suportadas pelo Beneficiário, caso a residência garantida tenha-se tornado inabitável ou tenha ocorrido a inutilização da cozinha e/ou máquina de lavar roupa, em decorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições.

As despesas de responsabilidade do **Assistência 24 Horas Residência** referentes a esta garantia ficarão limitadas a R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado ao total de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

3.1.8. Proteção urgente da residência

O **Assistência 24 Horas Residência** se responsabilizará pela permanência de 1 (um) vigilante para guarda e segurança da residência garantida por um período máximo de 24 (vinte e quatro) horas, desde que, mesmo após o acionamento das medidas cautelares necessárias, o imóvel permaneça acessível ao exterior ou de qualquer forma vulnerável ao acesso de pessoas, e desde que o fato gerador dessa necessidade tenha sido decorrente de evento garantido, conforme item 4.

3.1.9. Transporte inter-hospitalar

Em consequência de acidente pessoal (conforme subitem 1.1.4) ocorrido com o Beneficiário, o **Assistência 24 Horas Residência** encarrega-se de providenciar a sua remoção inter-hospitalar para outro Centro Hospitalar mais adequado, indicado pelo próprio Segurado, correndo o custo deste transporte, em ambulância, por conta do **Assistência 24 Horas Residência**.

O **Assistência 24 Horas Residência** só intervirá após as medidas de primeiros socorros terem sido tomadas e, se for o caso, com a autorização legal formalizada.

Do mesmo modo, o **Assistência 24 Horas Residência** encarregar-se-á do retorno do Beneficiário à residência, caso o mesmo não possa retornar em condições normais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Nas localidades em que não exista infraestrutura necessária ou ambulância disponível para o atendimento, o **Assistência 24 Horas Residência**, mediante solicitação do Beneficiário, autorizará os gastos, até o limite

de R\$ 300,00 (trezentos reais), para despesas com o traslado inter-hospitalar, providenciado pelo próprio Beneficiário. Neste caso, o Beneficiário deverá observar as orientações do **Assistência 24 Horas Residência** sobre o reembolso.

Em qualquer outro evento que não seja decorrente de acidente pessoal, o custo deste serviço correrá por conta do Beneficiário.

O **Assistência 24 Horas Residência** se reserva o direito de investigar a veracidade das declarações do Beneficiário neste sentido e, nesta hipótese, poderá exigir o reembolso imediato de todos os gastos indevidamente efetuados.

3.1.10. Regresso antecipado por falecimento de familiar de 1º grau no Brasil

O **Assistência 24 Horas Residência** encarregar-se-á de suportar as despesas de 01(um) Beneficiário com passagem de avião em classe econômica, ou outro meio de transporte mais adequado, a critério do **Assistência 24 Horas Residência**, desde o local de estada até o local da residência habitual, se no decurso da viagem falecer, no Brasil, o cônjuge, ou pessoa com quem coabite em termos de permanência, ascendente ou descendente até o 1º grau do Beneficiário, quando o meio utilizado para a sua viagem de regresso ou bilhete não lhe permitir a antecipação de seu retorno.

Com esta finalidade, o **Assistência 24 Horas Residência** poderá, em nome do Beneficiário, usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Beneficiário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o regresso do mesmo.

3.1.11. Regresso antecipado de viagem por inabitabilidade da residência garantida

No caso de ocorrer na residência eventos garantidos de roubo ou furto qualificado, que ocasione violação de portas e janelas, ou de incêndio ou explosão que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, o que justificaria a presença de 1 (um) Beneficiário no local e conseqüente regresso de sua viagem, o **Assistência 24 Horas Residência** garantirá o pagamento das despesas de seu transporte até a residência sinistrada, desde que este Beneficiário

não possa efetuar o retorno pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem.

Com esta finalidade, o **Assistência 24 Horas Residência** poderá, em nome do Beneficiário, usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Beneficiário, dentro e fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o regresso do mesmo.

Este serviço está limitado ao fornecimento de uma passagem rodoviária, ferroviária ou aérea, em classe econômica.

3.1.12. Recuperação do veículo

Em complementação ao serviço descrito no subitem 3.1.10 (Regresso antecipado por falecimento de familiar de 1º grau no Brasil), o **Assistência 24 Horas Residência** providenciará o retorno do Beneficiário ao local onde deixou o veículo para recuperá-lo, pelo meio de transporte mais adequado.

Este serviço está limitado ao fornecimento de 1 (uma) passagem rodoviária, ferroviária ou aérea, em classe econômica, até o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

3.2. Serviços Emergenciais - vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal e prestados de 2ª à 6ª - feira de 9h às 18h

3.2.1. Transporte e guarda de mobiliário

Em caso de ocorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições, e caso a residência garantida tenha se tornado inabitável, o **Assistência 24 Horas Residência** providenciará e se responsabilizará pelos custos com o aluguel de um veículo, para transportar a mudança do mobiliário da residência garantida até um local de guarda, indicado pelo Beneficiário, e encarregar-se-á de guardar, durante no máximo 15 (quinze) dias, os objetos transportados. O **Assistência 24 Horas Residência** também suportará as despesas de transporte do retorno do mobiliário para a residência garantida.

O local para a guarda dos móveis deverá estar situado num raio inferior a 50km (cinquenta quilômetros) km da residência segura.

O Segurado poderá solicitar esse serviço dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do evento. Este serviço está limitado a um total de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por ocorrência.

3.2.2. Hospedagem de animais de estimação

Se, em decorrência de um evento garantido, conforme item 4 destas condições, for necessária a transferência dos moradores da residência para outro local e caso não haja alguém que cuide dos animais de estimação, o **Assistência 24 Horas Residência** se responsabilizará pelas despesas com a guarda dos animais em local apropriado, indicado pelo Segurado.

O **Assistência 24 Horas Residência** assumirá os gastos até o limite de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia e para cada animal, limitado a um período máximo de 2 (dois) dias por evento e para o máximo de 3 (três) animais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

3.2.3. Baby-sitter/Berçário

O **Assistência 24 Horas Residência** encarregar-se-á das despesas de contratação de uma *baby-sitter* ou utilização dos serviços de um berçário, indicado pelo Beneficiário, se, em decorrência de acidente pessoal, o mesmo, ou seu cônjuge, permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias e caso ali residam uma ou mais crianças menores de 14 (quatorze) anos.

O **Assistência 24 Horas Residência** assumirá os gastos até o limite de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por dia, limitado a um período máximo de 2 (dois) dias por evento. Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

3.2.4. Limpeza e conservação

Em decorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições, que torne a residência inabitável, o **Assistência 24 Horas Residência** providenciará o envio de profissionais especializados em limpeza, possibilitando a entrada/acesso ao imóvel.

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

3.2.5. Faxineira

Se em decorrência de acidente pessoal (conforme subitem 1.1.4) e, por determinação médica, for necessária a hospitalização do Segurado por um período superior a 3 (três) dias, o **Assistência 24 Horas Residência** assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pelo Beneficiário, até o limite de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

3.2.6. Conserto de ar-condicionado

Em decorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições, que provoque dano que necessite de conserto ou reparo ao aparelho de ar-condicionado da residência garantida, correrão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas com o envio de profissional qualificado para o reparo e a mão-de-obra empregada no local, até o limite de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, sendo por conta do Beneficiário todas as despesas com peças e materiais.

Caso o reparo não possa ser realizado na própria residência garantida, o **Assistência 24 Horas Residência** arcará apenas com a taxa de visita do profissional, sendo por conta do Beneficiário as despesas com o envio do aparelho à Assistência Técnica e o respectivo custo de seu conserto.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida e **disponível exclusivamente nas seguintes capitais: Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre, Rio de Janeiro e São Paulo.**

3.2.7. Locação de eletrodomésticos

Em decorrência de evento garantido, conforme item 4 destas condições, que provoque dano que necessite de conserto ou reparo ao *freezer*, refrigerador, máquina de lavar louças ou máquina de lavar roupas ou máquina de secar roupas da residência garantida, correrão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas a título de locação de:

a) *freezer* ou refrigerador, em substituição a danificado, serviço este limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia, para a totalidade de aparelhos locados, e a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida, ficando os eletrodomésticos disponíveis na residência garantida por um período máximo de 5 (cinco) dias; e

b) máquina de lavar louças, máquina de lavar roupas e máquina de secar roupas, em substituição à danificada, serviço este limitado a R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, para a totalidade de equipamentos locados, e a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida, ficando os eletrodomésticos disponíveis na residência segurada por um período máximo de 5 (cinco) dias.

O Assistência 24 Horas Residência se obriga a fornecer os aparelhos substitutos disponíveis pela rede credenciada, não se comprometendo a fornecer o mesmo modelo que o Beneficiário tenha em sua residência garantida. Estes serão fornecidos em caráter provisório para sanar o problema do Beneficiário.

Este serviço será disponibilizado somente em cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes, desde que haja infraestrutura disponível no local.

O transporte do eletrodoméstico para fins de entrega e retirada do mesmo na residência garantida já está incluído nos limites estabelecidos nos itens a) e b) deste item.

A solicitação e contratação deste serviço serão realizadas pela Empresa Prestadora de Serviços, especificada no item 6 da presente condição, sendo o contrato de locação celebrado entre esta empresa, a empresa de locação e o Segurado, sendo este último responsável pelo aparelho enquanto estiver sob sua guarda na residência garantida.

3.3. Serviços Emergenciais 24 Horas - Não vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal

3.3.1. Chaveiro

O **Assistência 24 Horas Residência** encarrega-se de enviar um chaveiro até a residência que não puder ser aberta em razão de perda de chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura, impossibilitando o Segurado de ingressar ou sair de sua residência, ou ainda, quando o imóvel estiver exposto, ou seja, se encontre vulnerável, ficando acessível pela parte externa, causando risco à residência.

Este serviço somente será disponibilizado para residências que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50km (cinquenta quilômetros) da residência, observadas as seguintes condições:

- a) em casos de quebra, perda ou roubo de chaves, correrão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas com o deslocamento do profissional, a mão-de-obra e a confecção de novas chaves até o valor total de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado ainda a 2 (duas) intervenções ao ano; e
- b) em casos de reparação de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, o

Assistência 24 Horas Residência arcará com os custos de deslocamento do profissional, mão-de-obra e peças para troca e conserto da fechadura ou tranca até o valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e até o limite de 1 (uma) intervenção ao ano.

3.3.2. Desentupimento

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários da residência garantida, correrá por conta do **Assistência 24 Horas Residência** o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, **desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.**

Este serviço não inclui tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel segurado.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida.

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, o Assistência 24 Horas Residência não fornecerá o serviço.

3.3.3. Informações médico-hospitalares

Se o Beneficiário necessitar de assistência médica, o **Assistência 24 Horas Residência**, por solicitação do mesmo, prestará informações sobre os médicos, hospitais e clínicas próximos à residência, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas daí decorrentes por conta do Beneficiário.

O **Assistência 24 Horas Residência** não será responsável e não indenizará o Beneficiário por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pelo fato de encaminhar ao Beneficiário a sua solicitação, pessoas, profissionais ou estabelecimentos para assistência médica. O **Assistência 24 Horas Residência** indica apenas serviços quando solicitados e sem ônus nas circunstâncias antes previstas. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pelo **Assistência 24 Horas Residência** serão tidas como agentes do Segurado sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra o **Assistência 24 Horas Residência** em razão de tal designação.

3.3.4. Envio de medicamentos

O **Assistência 24 Horas Residência** se responsabiliza pelo envio de medicamentos para a residência garantida, sendo as despesas com o custo do medicamento e do envio por conta do Beneficiário.

3.3.5. Transmissão de mensagens

O **Assistência 24 Horas Residência**, quando solicitado, se responsabilizará pela transmissão de mensagens urgentes necessárias ao Beneficiário.

3.3.6. Serviço de informações

Por solicitação do Beneficiário, o **Assistência 24 Horas Residência** fornecerá números telefônicos de bombeiros, polícia e hospitais, entre outros, sempre que se fizer necessário.

O **Assistência 24 Horas Residência** se responsabilizará somente em informar o número de telefone solicitado. É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço.

3.3.7. Envio de técnico de informática

Mediante solicitação do Beneficiário, o **Assistência 24 Horas Residência** organizará o envio de um técnico em informática à sua residência para resolver problemas emergenciais de *hardware*, *software* e Sistemas, que estejam impedindo o funcionamento do equipamento.

Nas capitais dos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, o **Assistência 24 Horas Residência** encaminhará o profissional 24 horas por dia; no entanto, nas outras localidades do Brasil o serviço será disponibilizado somente em horário comercial.

O custo do serviço e da taxa de visita e de peças correrão por conta do Beneficiário.

3.4. Serviços Não Emergenciais - Não vinculados a Evento Garantido ou Acidente Pessoal - Prestados de 2ª à 6ª - feira de 9h às 18h.

3.4.1. Envio de profissionais

O **Assistência 24 Horas Residência** irá disponibilizar para o Beneficiário pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, de persianas, de TV e vídeo, de eletrodomésticos, de informática, encanadores, eletricitas, chaveiros ou vidraceiros. Apesar de serem serviços disponibilizados em horário comercial (2ª à 6ª - feira de 9h às 18h), os mesmos podem ser solicitados pelo Beneficiário

a qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Todas as despesas correrão por conta do Beneficiário, desde a locomoção dos profissionais e custo de mão-de-obra até as despesas com substituição de peças defeituosas e fornecimento de qualquer tipo de material destinado aos reparos. Estas despesas deverão ser pagas pelo Segurado diretamente ao prestador de serviço.

3.4.2. Fixação de antenas

Em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, o **Assistência 24 Horas Residência** enviará um profissional para realizar sua fixação, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores à residência garantida. Este serviço está limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida.

Os custos com ajuste de sintonia ou substituição de peças de antena serão de responsabilidade do Beneficiário.

Caso haja necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7m), seja por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação será de responsabilidade do Beneficiário.

3.4.3. Conserto de eletrodomésticos

Em caso de quebra de eletrodomésticos considerados como linha branca da residência garantida (*freezer*, refrigerador, microondas, máquina de lavar louças, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas e frigobar) que impossibilite o uso dos mesmos, correrão por conta do **Assistência 24 Horas Residência** as despesas com o envio de profissional qualificado para o reparo e a mão-de-obra empregada no local, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Será por conta do beneficiário todas as despesas com peças e materiais, devendo o mesmo quitar estes custos diretamente junto ao profissional.

Este serviço está limitado a 3 (três) intervenções durante a vigência da apólice de seguro da residência garantida.

Estão abrangidos por este serviço exclusivamente os equipamentos com

até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho.

Estão excluídos deste serviço aparelhos diferentes dos aqui especificados, aqueles fora de linha, ou seja, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado, e ainda os importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

Este serviço não inclui revisão geral e limpeza dos equipamentos.

Caso não seja possível o reparo na residência, será de responsabilidade do beneficiário levar e buscar o aparelho na empresa que providenciará o conserto, indicada pela Assistência 24 Horas Residência.

Este serviço será disponibilizado somente em cidades com mais de 100.000 habitantes.

4. Eventos garantidos

Os eventos garantidos, cuja ocorrência venha a causar danos à residência garantida e que darão lugar aos serviços propostos no subitem 2.1 destas condições, são os seguintes:

- a) incêndio - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- b) explosão de qualquer natureza - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- c) queda de raio - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
- d) vendaval, furacão, ciclone e tornado;
- e) tremores de terra;
- f) danos por água, provenientes, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água e esgoto do edifício ou das instalações de águas pluviais;
- g) furto ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalada, chaves falsas ou com violência e/ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na residência garantida, desde que comunicados às autoridades competentes através de Boletim de Ocorrência;
- h) queda de aeronaves, choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais, incluindo objetos

delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultante de velocidades supersônicas;

i) impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos por funcionários ou prestadores de serviço a cargo do Beneficiário, não se considerando danos causados a veículos de terceiros;

j) derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;

k) quebra de vidros, incluindo espelhos, desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 milímetros e superfície superior a meio metro quadrado, assim como quebra de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;

l) quebra ou queda de antenas exteriores de TV e rádio e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparos;

m) queda ou quebra de painéis para captação de energia solar destinados à utilização da residência garantida, salvo em operações de montagem ou reparação; e

n) avarias na rede elétrica interna da residência devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;

5. Exclusões

5.1. Não estarão garantidos os serviços que não tenham sido previamente solicitados à Central de Atendimento do Assistência 24 Horas Residência, ou que tenham sido executados sem o seu prévio conhecimento ou anuência.

5.2. O Assistência 24 Horas Residência não se responsabilizará pelos serviços solicitados diretamente pelo Beneficiário aos seus prestadores afiliados como extensões do serviço ora prestado.

5.3. O Assistência 24 Horas não efetuará ao Segurado qualquer reembolso de despesas referente a qualquer dos serviços descritos neste instrumento em nome da Generali Seguros.

a) residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do Segurado;

b) serviços que pela sua natureza tenham que ser prestados a partir de países estrangeiros e que, por motivo

de força maior, alheio ao prestador de serviço, se tornem impossíveis de serem realizados;

c) despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação ou requisição de bens, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;

d) estabelecimentos comerciais, industriais e ainda residências em que partes delas sejam utilizadas para fins comerciais e/ou industriais, seja pelo Segurado, seja por terceiros;

e) acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que suas conseqüências se tenham prolongado para além dessa data;

f) acidentes ou suas conseqüências que derivem, direta ou indiretamente, de ações criminais do Beneficiário ou seus prepostos ou as conseqüências sejam originadas por dolo;

g) acidentes e danos que resultem de acontecimentos provocados por guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;

h) acidentes que resultem direta ou indiretamente da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;

i) evento decorrente de falta de manutenção da residência garantida;

j) acidentes causados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer convulsão da natureza; e

k) acidentes e suas conseqüências decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza.

6. Empresa Prestadora de Serviços

O serviço de assistência residencial, aqui denominado **Assistência 24 Horas Residência**, será prestado através da Worldwide Assistance - Serviços de Assistência Personalizados S.A., que colocará sua Central de Assistência diretamente à disposição do Beneficiário 24 horas por dia, durante todo o ano, inclusive sábados, domingos e feriados, acionáveis por telefone pelo sistema de Discagem Direta Gratuita (DDG).

7. Condições de Atendimento

O acionamento do **Assistência 24 Horas Residência** será feito mediante contato telefônico com uma das Centrais de Alarme, quando o Beneficiário deverá descrever resumidamente a emergência ocorrida e o tipo de assistência de que necessita, fornecendo todas as informações necessárias para as providências cabíveis.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:

0800-026-25-26 (discagem gratuita) e (11) 4133-9240 (discagem a cobrar)

8. Obrigações do Segurado

8.1. Em caso de emergência, o Beneficiário não deverá tomar qualquer providência sem antes telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas.

8.2. O Beneficiário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

8.3. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de serviços previstos, a prestadora do serviço Assistência 24 Horas Residência (Item 5) ficará sub-rogada nos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis, na forma da lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar com esta prestadora de serviço, inclusive apresentando documentos, relatórios e recibos originais relacionados com o atendimento.

8.4. O Segurado se obriga a aceitar a forma de atendimento indicado, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local do evento.

9. Vigência e Cancelamento

9.1. A cobertura do serviço de assistência só terá validade enquanto permanecer em vigor a apólice de Seguro Generali à qual o referido serviço está vinculado.

9.2. O direito aos serviços ora contratados estará automaticamente cancelado se o Segurado, ainda que durante o prazo de vigência do credenciamento, deixar de ter residência no Brasil.

9.3. Sem prejuízo do aqui disposto e das perdas e danos que forem apurados, bem como do pagamento dos valores contratuais ainda devidos, o presente contrato ficará automaticamente rescindido de pleno direito, independentemente de notificação judicial, nos seguintes casos:

- a) descumprimento de suas cláusulas e obrigações; e
- b) transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas, sem a prévia e expressa concordância da outra parte.

9.4. Em caráter excepcional, o **Assistência 24 Horas Residência** poderá ser cancelado pela Generali Seguros, em caso de se tornar inviável a prestação de serviços pela empresa mencionada no item 5 desta cobertura, ou por qualquer outra que possa vir a substituí-la nas mesmas condições, garantido ao Segurado o aviso prévio e escrito de 60 (sessenta) dias.

10. Reembolso

Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento do **Assistência 24 Horas Residência**.

Quando, excepcionalmente, o serviço coberto tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento do **Assistência 24 Horas Residência**.

Está prevista a possibilidade de reembolso em duas situações:

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

for possível localizar prestadores de serviço disponíveis na localidade em que se encontra a residência segurada. Neste caso, o **Assistência 24 Horas Residência** reembolsará os gastos a que o Segurado for expressamente autorizado a efetuar pela Central de Atendimento 24 Horas, dentro dos limites máximos previstos em cada modalidade de serviço.

b.1) Em relação ao subitem 3.4.3, o reembolso será autorizado somente mediante apresentação de cópia da Nota Fiscal do eletrodoméstico.

Em qualquer dos casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de Notas Fiscais descritivas do serviço em vias originais, para que possa obter o reembolso, pelo **Assistência 24 Horas Residência**, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos.

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

11. Perda de Direitos

O Segurado poderá perder o direito ao Assistência 24 Horas Residência nas seguintes situações:

- a) se comprovadamente omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas; ou
- b) se comprovadamente descumprir as orientações do **Assistência 24 Horas Residência** e de sua **Central de Atendimento**, dando origem à necessidade da prestação de qualquer um dos serviços descritos ou agravando as consequências da ocorrência.

12. Foro

Na eventualidade de qualquer medida judicial, o foro eleito para dirimir quaisquer dúvidas resultantes deste contrato será o do domicílio do Segurado.