



youuse

Manual de
assistência

Neste manual, você encontra todas as informações que precisa sobre as Assistências Youse.

Nossos parceiros são 100% dedicados a atender ao que você precisa, na hora em que você quiser. Contamos com as principais empresas de assistências do país, como a Ikê Assist e a Autoglass, para oferecer os melhores serviços.

Se tiver alguma dúvida, fale com a gente!

Estamos sempre disponíveis pra trocar uma ideia com você

App em poucos cliques:

Precisou, é simples: acesse o app Youse, o jeito mais fácil de resolver qualquer problema.

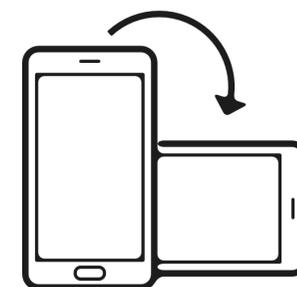
Telefone: só ligar [0800 730 9901](tel:08007309901)

Ligue a qualquer hora do dia. Temos sempre alguém pra falar com você.

Chat: simples e eficiente

Use o chat pra conversar com a gente e tirar suas dúvidas. Atendimento 24 horas

Telefone para pessoa com deficiência auditiva: [0800 730 9904](tel:08007309904)



Vire seu celular

Resumo dos serviços

1. Seguro residencial

- 1.1. [Residencial básico](#)
- 1.2. [Prevenção do lar](#)
- 1.3. [Sustentabilidade](#)
- 1.4. [Eletrodomésticos](#)
- 1.5. [Serviços para o computador](#)
- 1.6. [Cão & Gato](#)
- 1.7. [Emergência pet](#)
- 1.8. [Cuidado para as crianças](#)
- 1.9. [Acessibilidade](#)
- 1.10. [Acessibilidade para idosos](#)
- 1.11. [Assistência garagem](#)

2. Seguro Auto

- 2.1. [Assistência a automóveis](#)
- 2.2. [Chaveiro](#)
- 2.3. [Motorista Youse](#)
- 2.4. [Lavagem e higienização](#)
- 2.5. [Carro reserva](#)

[2.6. Serviço de leva e traz](#)

[2.7. Restituição de IPVA](#)

[2.8. Serviço de historico veicular](#)

2.9. [Assistência a bike](#)

2.10. [Vidros, faróis, lanternas e](#)

[retrovisores Serviço](#)

[Descrição](#)

[Limites](#)

[Eventos](#)

[Abrangência](#)

2.11. [Reparos simples](#)

2.12. [Reparos](#)

[completos 2.13.](#)

[Reparos na lataria](#)

[Serviço](#)

[Descrição](#)

[Limites](#)

[Eventos](#)

[Abrangência](#)

3. Seguro de vida

3.1. [Funeral](#)

[individual 3.2. Funeral](#)

[familiar](#)

[3.3. Proteção pessoal](#)

[3.4. Estética e beleza](#)

[3.5. Segunda opinião médica –](#)

[EUA 3.6. Farmácias e](#)

[medicamentos](#)

3.7. [Rede de descontos](#)

3.8. [Orientação
nutricional](#) 3.9.
[Orientação fitness](#)

[3.10. Cartão alimentação](#)

[3.11. Cesta bebê e mamãe](#)

[3.11.1. Itens da cesta bebê](#)

[3.11.2. Itens da cesta mamãe](#)

[3.12. Orientação psicológica](#)

[3.13. Check-up médico](#)

[3.13.1. Exames cobertos](#)

[3.14. Residencial básico](#)

[3.15. Sustentabilidade](#)

[3.16. Cão & Gato](#)

[3.17. Cuidado para as crianças](#)

[3.18. Acessibilidade](#)

[Serviços](#)

[Descrição](#)

[Limites](#)

[3.19. Acessibilidade para](#)

[idosos](#)

[3.20. Assistência a bike](#)

[Serviço](#)

[Descrição](#)

[Limites](#)

[Eventos](#)

[Abrangência](#)

[3.21. Motorista](#)

1. Residencial Básico

1.1. Definições

1.2. Serviços

1.2.1. Chaveiro

1.2.2. Mão de obra

1.2.3. Mão de

obra elétrica

1.2.4. Vidraceiro

2. Prevenção do

lar 2.1.

2.2. Definições

2.2. Serviços

2.2.1. Revisão de instalação elétrica

2.2.2. Troca de lâmpadas, tomadas e

interruptores 2.2.3. Verificação de possíveis

vazamentos

2.2.4. Chaveiro

2.2.5. Lubrificação de fechaduras e

dobradiças 2.2.6. Limpeza de caixa d'água

2.2.7. Limpeza de calhas

2.2.8. Mudança de móveis

2.2.9. Serviços gerais

2.2.10. Fixação de antenas

2.2.11. Troca de vidros

2.2.12. Limpeza de ralos e sifões

[2.2.13. Substituição de telhas](#)

[2.3. Exclusões gerais](#)

3. Sustentabilidade

e 3.1.

Definições 3.2.

Serviços

3.2.1. Descarte ecológico

3.2.2. Regras importantes

3.2.3. Modelo do certificado

3.2.4. Consultoria ambiental

3.2.5. Projetos ecoeficientes

3.2.6. Exclusões gerais

4. Eletrodomésticos

4.1. Descrição

4.2.

Definições

4.3. Serviços

4.3.1. Mão de obra especializada para conserto de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos

4.4. Exclusões gerais

5. Serviços para o computador

5.1. Definições

5.2.

Serviços

5.2.1. Help desk

5.2.2. Fechamento do serviço

5.2.3. Exclusões gerais

6. Cão & Gato

6.1. Definições

6.2. Serviços

6.2.1. Transporte veterinário
emergencial

6.2.2. Assistência veterinária
emergencial

6.2.3. Consultas veterinárias

6.2.4. Agendamento de consultas veterinárias

6.2.5. Informações sobre vacinas

6.2.6. Aplicação de vacinas em domicílio

6.2.7. Envio de ração

6.2.8. Acionamento ou agendamento de leva e traz

6.2.9. Informação sobre raças de cães

6.2.10. Indicação de banho e tosa

6.2.11. Hospedagem de animais

6.2.12. Informações veterinárias úteis

6.2.13. Assistência funeral

6.3. Exclusões gerais

7. **Emergência**

pet 7.1.

Definições 7.2.

Serviços

7.3. Exclusões gerais

8. **Cuidado para as crianças**

8.1. Definiç

ões 8.2.

- [8.2.3. Instalação de protetores nas tomadas](#)
- [8.2.4. Grades de segurança](#)
- [8.2.5. Fixação de telas](#)
- [8.2.6. Serviços gerais kids](#)
- [8.2.7. Instalação de protetores de quinas](#)
- [8.2.8. Colocação de trava gavetas](#)
- [8.2.9. Colocação de trava vaso sanitário](#)
- [8.2.10. Protetor de portas](#)

9. Acessibilidade e

9.1. [Definições](#)

9.2. [Adaptação de residências para deficientes físicos](#)

10. Acessibilidade para idosos

10.1. [Definições](#)

[es](#) 10.2. [Serviços](#)

[10.2.1. Inspeção sênior](#)

11. Assistência garagem

11.1. [Serviços inclusos](#)

11.1.1. [Reparo/Troca de retrovisores](#)

11.1.2. [Reparo de para-choques](#)

11.1.3. [Reparo de paredes e revestimentos](#)

11.1.4. [Reparo do portão da residência](#)

Seguro Auto

1. Assistência ao automóvel

1.1. Definições

1.2. Condições

gerais 1.3. Âmbito

geográfico

1.4. Serviços para o veículo segurado

1.4.1. Auto socorro após pane

1.4.2. Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

1.4.3. Troca de pneus

1.4.4. Pane seca

1.4.5. Meio de transporte

alternativo 1.4.6. Exclusões gerais

1.4.7. Chaveiro auto

1.4.7.1. Envio de
chaveiro 1.4.8. Motorista

Youse

1.4.9. Lavagem e higienização

1.4.10. Carro reserva

1.4.11. Serviço de leva e traz

1.4.12. Restituição de IPVA

1.4.13. Serviço de historico veicular

2. Assistência

bike 2.1.

Definições 2.2.

2.2.2. [Troca de pneu](#)

2.2.3. [Quebra da](#)

[corrente](#) 2.2.4. [Falta de](#)

[freios](#)

2.2.5. [Transporte dentro do](#)

[município](#) 2.2.6. [Troca de hospital](#)

2.2.7. [Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo](#)

2.2.8. [Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito](#)

2.2.9. [Dicas sobre bloqueio de celular](#)

2.2.10. [Dicas sobre cheques perdidos ou](#)

[roubados](#) 2.3. [Exclusões gerais](#)

3. [Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores](#)

3.1. [Serviços](#)

3.1.1. [Reparo e substituição de](#)

[vidros](#) 3.1.2. [Faróis, lanternas e](#)

[retrovisores](#)

4. [Reparos simples](#)

4.1. [Serviços inclusos](#)

4.1.1. [Reparo de amassados e](#)

[arranhões](#) 4.1.1.1. [Reparo de](#)

[amassados](#)

4.1.1.2. [Condições de atendimento](#)

4.1.2. [Reparo de arranhões](#)

4.1.2.1. [Condições de atendimento](#)

4.1.3. [Reparo de para-choques](#)

4.1.3.1. Condições de atendimento

4.1.3.2. Limites de utilização

4.1.3.3. [Riscos excluídos](#)

4.1.3.4. [Serviços excluídos](#)

5. [Reparos completos](#)

5.1. [Serviços incluídos](#)

5.1.1. [Reparo de amassados e arranhões](#)
5.1.1.1. [Reparo de amassados](#)

5.1.1.2. [Reparo de arranhões](#)

5.1.2. [Reparo de para-choques](#)

6. [Reparos na lataria](#)

6.1. [Descrição](#)

[Seguro de vida](#)

1. [Funeral Individual](#)

1.1. [Definições](#)

1.2. [Serviços](#)

1.2.1. [Ajuda no funeral](#)

1.2.2. [Transporte para liberar o corpo](#)

1.2.3. [Funeral](#)

1.2.4. [Cremação](#)

1.2.5. [Sepultamento](#)

1.2.6. [Transporte do corpo](#)

2. Funeral

Familiar [2.1.](#)

Definições [2.2.](#)

Serviços

[2.2.1. Ajuda no funeral](#)

[2.2.2. Transporte para liberar o](#)

[corpo](#) [2.2.3. Funeral](#)

[2.2.4. Cremação](#)

[2.2.5. Sepultamento](#)

[2.2.6. Transporte do corpo](#)

[2.2.7. Aviso de falecimento](#)

[2.3. Exclusões gerais](#)

3. Proteção pessoal

3.1. Definiç

ões [3.2.](#)

Serviços

[3.2.1. Troca de hospital](#)

[3.2.2. Transporte do](#)

[corpo](#) [3.2.3. Avisos](#)

[urgentes](#)

[3.2.4. Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo](#)

[3.2.5. Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito](#)

[3.2.6. Dicas sobre bloqueio de celular](#)

[3.2.7. Dicas sobre cheques perdidos ou](#)

[roubados](#) [3.3. Serviços disponíveis no Brasil \(mais de 50km\)](#)

3.3.1. [Transporte para familiar](#)

3.3.2. [Hospedagem para a família](#)

3.4. [Exclusões gerais](#)

4. **Estética** **E**

Beleza 4.1.1.

Descrição 4.2.

Serviços

4.2.1. Descontos

4.2.2. Bem-estar

5. **Segunda Opinião Médica – EUA**

5.1. Descrição

5.2. Patologias e situações sujeitas à segunda opinião

médica 5.2.1. Operacionalização

5.2.2. Procedimentos

5.2.3. Modelo formulário para

preenchimento 5.2.4. Sigilo e ética médica

5.2.5. Prazo de retorno das informações

6. **Assistência farmacêutica**

6.1. Descrição:

6.2. Identifica

ção 6.3. Serviços

6.3.1. Locais de farmácias

6.3.2. Descontos em medicamentos

7. **Rede de descontos**

7.1. Descrição

8. Orientação nutricional

8.1. Descrição

8.2.

Serviços

8.2.1. Cadastro pessoal

8.2.2. Calorias na medida

8.2.3. Dicas de hábitos alimentares

8.2.4. Dicas de educação alimentar

8.2.5. Cardápio qualitativo

8.2.6. Nutrição no dia a dia

9. Orientação Fitness

9.1. Definições

9.2.

Serviços

9.2.1. Personal fitness

10. Cartão Alimentação

10.1. Definições

10.2. Cartão

alimentação

10.3. Operacionalização

10.4. Cesta Bebê E Mamãe

10.5. Definições

10.6.

Descrição

10.6.1. [Itens da cesta bebê](#)

10.6.2. [Itens da cesta
mamãe](#) 10.7. [Descrição](#)

11. Orientação psicológica

11.1. Definições

11.2. Psicólogos para suporte focal e orientação psicológica. 11.3. Serviços

11.3.1. Apoio psicológico

11.3.2. Psicoterapia

11.3.3. Apoio social

12. Check-Up médico

12.1. Definições

es 12.2.

Serviços

12.2.1. Consulta médica

12.2.2. Exames médicos

12.2.2.1. Exames cobertos

13. Residencial básico

13.1. Definições

es 13.2.

Serviços

13.2.1. Chaveiro

13.2.2. Mão de obra hidráulica 13.2.3. Mão de

obra elétrica

13.2.4. Vidraceiro

13.3. Exclusões gerais:

14. Sustentabilidade

14.1. Definições

14.2. Serviços

14.2.1. Descarte ecológico

14.2.2. Modelo do certificado

14.2.3.

Consultoria ambiental

14.2.4.

Projetos ecoeficientes

15. Cão & Gato

15.1. Definições

es 15.2.

Serviços

15.2.1. Transporte veterinário emergencial

15.2.2. Assistência veterinária emergencial

15.2.3. Consultas veterinárias

15.2.4. Agendamento de consultas veterinárias

15.2.5. Informações sobre vacinas

15.2.6. Aplicação de vacinas em domicílio

15.2.7. Envio de ração

15.2.8. Acionamento ou agendamento de leva e traz

15.2.9. Informação sobre raças de cães

15.2.10. Indicação de banho e tosa

15.2.11. Hospedagem de animais

15.2.12. Informações veterinárias úteis

15.2.13. Assistência funeral

15.2.14. Exclusões gerais

14.1. Definições

16. Cuidado para as crianças

16.1. Definições

16.2. Serviços

- 16.2.1. Orientação e dicas sobre cuidados domésticos
- 16.2.2. Remanejamento de móveis
- 16.2.3. Instalação de protetores nas tomadas
- 16.2.4. Grades de segurança
- 16.2.5. Fixação de telas
- 16.2.6. Serviços gerais kids
- 16.2.7. Instalação de protetores de quinas
- 16.2.8. Colocação de trava gavetas
- 16.2.9. Colocação de trava vaso sanitário
- 16.2.10. Protetor de portas

17. Acessibilidade

17.1.1. Definições

17.2. Serviço

- 17.2.1. Adaptação de residências para deficientes físicos

17.3. Acessibilidade para idosos

17.3.1. Definições

17.4. Serviço

- 17.4.1. Inspeção sênior

18. Assistência bike

18.1. Definições

18.2. Serviços

- 18.2.1. Montagem de bicicleta

18.2.2. [Troca de pneu](#)

18.2.3. [Quebra da](#)

[corrente](#) 18.2.4. [Falta de](#)

[freios](#)

18.2.5. [Transporte dentro do](#)

[município](#) 18.2.6. [Troca de hospital](#)

18.2.7. [Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo](#)

18.2.8. [Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito](#)

18.2.9. [Dicas sobre bloqueio de celular](#)

18.2.10. [Dicas sobre cheques perdidos ou](#)

[roubados](#) 18.3. [Exclusões gerais](#)

19. [Motorista Youse](#)

20. [Regra de carência](#)



Resumo dos serviços

1. Seguro Residencial

1.1. Residencial básico

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Chaveiro	Envio de chaveiro para confecção de chave ou conserto (definitivo ou provisório) da porta de acesso à residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para cada utilização por evento previsto	Arrombamento, roubo ou furto
		R\$100 para problema emergencial Importante: 2 utilizações/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves
Mão de obra hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para evento previsto	Alagamento
		R\$150 para problema emergencial Importante: 2 utilizações/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques

1.1. Residencial básico

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Mão de obra elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$200 para evento previsto	Raio, dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia)
Mão de obra elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$100 para problema emergencial Importante: 2 utilizações/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Problemas elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)
Vidraceiro	Envio de vidraceiro para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco. Caso não seja possível a realização do serviço, serão colocados tapumes.	R\$100 por intervenção – 2 utilizações/ano	Quebra de vidros

1.2.Prevenção do lar

Serviços	Descrição	Limites
Inspeção Domiciliar	<p>O cliente terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto.</p> <p>Os serviços disponíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão de instalação elétrica: identificação de problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes do imóvel e reaperto de contatos, desde que tecnicamente possível; • Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item; • Verificação de possíveis vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis; • Chaveiro: instalação de olho mágico em porta; • Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem; • Limpeza de caixa d'água: até 3.000 litros, limitada a uma única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço; • Limpeza de calhas: limitada a 10 metros; • Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento; • Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 5 unidades; • Fixação de antenas: somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para 	<p>Até 3 serviços, sendo 1 utilização por ano.</p> <p>1 utilização por ano. Escolher 3 serviços que devem ser executados numa mesma visita à residência segura.</p>

1.2.Prevenção do lar

	casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem;	
--	---	--

1.2. Prevenção do lar

Serviços	Descrição	Limites
	<ul style="list-style-type: none"> • Troca de vidros: mão de obra para substituição, parcial ou total, até 1 m² de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm; • Limpeza de ralos e sifões: até 4 ralos e/ou sifões; • Substituição de telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Até 15 telhas (para romana e barroca, apenas mão de obra). <p>Importante: o cliente escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do cliente. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.</p>	

1.3. Sustentabilidade

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
*Descarte ecológico	Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;	Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações /ano	Brasil

1.3.Sustentabilidade

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Consultoria ambiental	Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros); consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual; orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reciclagem doméstica e reaproveitamento de itens.	Sem Limites	Brasil
Projetos ecoeficientes	Indicação de profissionais capacitados para desenvolvimento de captação de água da chuva, telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais, entre outros.	Sem Limites	Brasil

*Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou sub produtos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados. Todo esse processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

1.4. Eletrodomésticos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Conserto de eletrodomésticos	Pagamento da mão de obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo: Linha branca - Cozinha: fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, refrigerador (geladeira), freezer e lavadora de louças. - Lavanderia: lavadora de roupas, tanquinho e secadora de roupas	Mão de obra até R\$ 200,00 por evento - 2 acionamentos/ano	Defeito técnico
	Linha marrom - TV (convencional, LED, LCD e plasma); - Aparelho de som e home theater.		

Horário de atendimento: horário comercial, de segunda a sexta, das 8h às 18h.

Idade dos eletrodomésticos: até 6 anos de fabricação.

1.5. Serviços para o computador

Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Suporte, diagnóstico e manutenção dos sistemas operacionais Windows, Linux e Mac.	Sem Limites	Problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet	Brasil
Suporte para instalação e configuração de periféricos como impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares.			
Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.			
Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia).			
Diagnóstico online de problemas com o hardware do microcomputador (desktop ou laptop).			
Suporte para instalação e desinstalação de softwares específicos (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação).			
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.			
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook).			
Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo cliente (como atualizações de antivírus e limpeza de discos).			
Suporte a instalação da rede wireless			
Suporte a procedimentos de back-up.			

1.6.Cão & Gato

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Transporte veterinário emergencial	Remoção do animal (cão ou gato) para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente, desde que este não tenha condições físicas de fazê-lo.	R\$100 - 1 utilização por ano	Emergência (acidente ou doença súbita do animal)
Assistência veterinária emergencial	Pagamento das despesas com cirurgias e medicamentos em razão de acidente ou doença súbita do animal (cão ou gato).	R\$250 - 1 utilização por ano	
Consultas veterinárias	Consultas veterinárias na rede credenciada Prestadora de serviços	1 consulta por ano	Conveniência
Agendamento de consultas veterinárias	Agendamento de consultas em rede credenciada ou veterinário particular.	Sem Limite	
Informações sobre vacinas	Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, época para aplicação, locais e datas de vacinações públicas.		
Aplicação de vacinas em domicílio	Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.	Sem limite (custo por conta do cliente)	
Envio de ração	Envio de ração* à residência do cliente (especificações a sua escolha). *Custo da ração será do segurado.	Taxa de entrega até R\$50 - 1 utilização por ano	
Acionamento e/ ou agendamento de leva e traz	Serviço, leva e traz até o local necessário (clínicas, banho e tosa hotel). Importante: agendamento com 24 horas de antecedência.	Sem limite (custo por conta do cliente)	

1.6.Cão & Gato

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Informação sobre raças de cães	Informações sobre as características das raças existentes no Brasil.	Sem Limite	
Indicação de banho e tosa	Informações sobre locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão.	Sem Limite	
Hospedagem de animais	Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do cliente que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.	R\$100/ dia até 4 diárias – 1 utilização/ ano	Acidente ou doença súbita do cliente
Informações veterinárias úteis	Informações de pet shops, spas caninos, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convenios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.	Sem limite	Conveniência
Assistência funeral	Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal, conforme disponibilidade local.	R\$400 - 1 utilização por ano	Falecimento (qualquer causa de morte)

1.7. Emergência pet

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Atendimento veterinário por telefone	<p>Suporte veterinário para animais de estimação (cão ou gato) nas seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientações em situações de baixa complexidade e risco; • Orientações de primeiros socorros em situações emergenciais; • Indicação de clínicas e veterinários por posição geográfica restrita à Grande São Paulo • Histórico de atendimentos telefônicos em prontuário eletrônico. 	5 atendimentos por ano	<p>Emergência (acidente, doença, mal súbito, gravidez e parto).</p> <p>Importante: qualquer situação em que o tutor necessite do suporte de um veterinário por telefone.</p>

1.8.Cuidado para as crianças

Serviço	Descrição	Limites
Inspeção Kids	<p>Orientação e dicas sobre cuidados domésticos: o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;</p> <p>Remanejamento de móveis: envio de profissionais para remanejamento de móveis (Remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento e tecnicamente possível) para evitar acidentes, desde que não necessite de desmontagem;</p> <p>Instalação de protetores nas tomadas: envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 10 unidades);</p> <p>Grades de segurança: indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas;</p> <p>Fixação de telas: indicação de profissional para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do cliente;</p> <p>Serviços gerais kids: mão de obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 5 unidades;</p> <p>Instalação de protetores de quinas: envio de profissional para instalação de protetores de quinas nos principais pontos para prevenir acidentes em crianças (até 4 unidades);</p> <p>Colocação de trava gavetas: envio de profissional para instalação de trava gavetas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 5 unidades);</p> <p>Colocação de trava vaso sanitário: envio de profissional para instalação de trava no vaso sanitário do banheiro para prevenir acidentes com crianças (até 1 unidade). Exclusão: móveis de fórmica e furação;</p> <p>Protetor de portas: envio de profissional para instalação de protetores de portas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 2 unidades).</p>	<p>1 utilização por ano. Escolher 3 serviços que devem ser executados numa mesma visita à residência segurada.</p>

1.8.Cuidado para as crianças

Serviço	Descrição	Limites
	<p>Importante:</p> <p>A Prestadora de serviços enviará o profissional que executará os serviços*, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade, exceto os protetores de tomada.</p> <p>*Rede e grade de segurança: para estes serviços, a Prestadora de serviços enviará o profissional, sendo que todas as despesas de mão de obra e material serão de responsabilidade do cliente.</p> <p>Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.</p> <p>Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento</p>	

1.9.Acessibilidade

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p>Instalação de barra de segurança: mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box);</p> <p>Troca de vaso sanitário: mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário;</p> <p>Troca de pia: mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna);</p> <p>Troca de torneiras: instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando;</p> <p>Instalação de assento dentro do box: instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação;</p> <p>Instalação de válvula de descarga: troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão;</p> <p>Troca de fechaduras: mão de obra para troca de fechaduras de portas internas ou externas;</p> <p>Troca de maçanetas: instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do cliente;</p> <p>Luz de emergência: instalação de luz de emergência nos principais cômodos;</p> <p>Interruptores: instalação de interruptores posicionados entre 0,60 m e 1,00 m de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ ou instalação de interruptor ao lado da cama;</p> <p>Instalação de portas: instalação ou troca de porta com no mínimo 0,80m para facilitar o acesso ao imóvel;</p>	1 utilização por ano. Escolher 3 serviços que devem ser executados numa mesma visita à residência segurada.

1.9.Acessibilidade

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p>Serviços gerais: fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, ganchos, penduradores, kit de banheiro (conforme altura necessária para adaptação);</p> <p>Rampas: mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (com altura de 3 ou 4 degraus) próximas à porta de entrada, garagem e quintal.</p> <p>Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.</p> <p>Importante: O cliente escolherá alguns dos serviços para melhorar seu acesso ao imóvel, respeitando o limite.A Prestadora de serviços enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.</p> <p>Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local. Para atendimento no final de semana, consultar a Central.Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p>	

1.10. Acessibilidade para idosos

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p>Orientação e dicas sobre cuidados domésticos: o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;</p> <p>Remanejamento de móveis: envio de profissionais para remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.</p> <p>Instalação de assento dentro do box: instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação;</p> <p>Instalação de barra de segurança: mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box);</p> <p>Luz de emergência: instalação de luz de emergência nos principais cômodos;</p> <p>Rampas: mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximas à porta de entrada, garagem e quintal.</p> <p>Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Até 5 unidades;</p> <p>Instalação de ventilador de teto: mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 1 aparelho.</p>	<p>Até 3 serviços ou R\$ 250,00 (o que for atingido primeiro)</p> <p>1 utilização por ano.</p> <p>1 utilização por ano. Escolher 3 serviços que devem ser executados numa mesma visita à residência segura.</p>

1.10.Acessibilidade para idosos

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p>Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local. Para atendimento no final de semana, consultar a Central.Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p> <p>Importante: O cliente escolherá alguns dos serviços, respeitando o limite.A Prestadora de serviços enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.</p>	

1.11.Assistência Garagem

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Reparo / troca de retrovisor	Reparo ou a substituição de retrovisores externos (lente e carenagem).	2 peças/ano	Quebra e trinco
Reparo de pára-choque	Reparo de danos nos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações.	1 peça/ano	Amassados, quebras, trincas e deformações

1.11.Assistência Garagem

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Reparos de paredes e revestimentos	Reparo nas paredes e revestimentos da garagem da residência segurada.	1 utilização por ano	Danos causados por acidentes durante a manobra do veículo
Reparo de portões da residência	Reparos no portão de acesso à garagem da residência segurada.	1 utilização por ano	Danos causados por acidentes durante a manobra do veículo

2. Seguro Auto

2.1. Assistência a automóveis

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Observação
Auto socorro após pane	Envio de profissional para realizar o auto socorro no local do evento, desde que tecnicamente possível.	Até R\$100 (somente mão de obra)	Pane	Até 3 serviços por ano.
Reboque ou recolha após pane ou evento previsto	Remocã o do veículo até oficina ou concessionária, indicada pelo cliente, no raio máximo contratado. Caso exceda o limite de quilometragem, o cliente será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.	Até 100km, 200km, 400km ou sem limite, conforme contratado	Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane	No caso de reboque, em caso de acidente, quantas vezes for necessário, até o limite da quilometragem contratada.
Troca de pneus	Mão de obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. Despesas para o conserto do pneu, camara, aro, entre outras, por conta do cliente.	Mão de obra para troca de pneus	Pneu avariado	
Pane seca	Reboque até o posto de abastecimento mais próximo. Despesas com combustível por conta do cliente.	Envio de reboque (até o posto de abastecimento mais próximo)	Pane seca	

2.1. Assistência a automóveis

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Observação
Meio de transporte alternativo	Meio de transporte para retorno ao município de residência ou continuação da viagem até o destino inicialmente previsto, desde que a quilometragem a ser percorrida não seja superior à de retorno ao domicílio. Apenas fora do município de domicílio do cliente.	Retorno ou continuação de viagem. Meio de transporte a critério da Prestadora de serviços	Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane	

2.2. Chaveiro

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Envio de chaveiro	Mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que tecnicamente possível. Caso não seja possível solucionar o problema, o veículo será removido, conforme limite deste serviço.	Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível 1 utilização por ano	Perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção

2.3. Motorista Youse

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Motorista Youse	Envio de motorista para conduzir o veículo cadastrado e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, caso o cliente não esteja em condições físicas ou psicológicas para dirigir.	Retorno até residência (até 50 km) 2 utilizações/ano	Conveniência

2.4. Lavagem e higienização

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Lavagem e higienização do veículo	Lavagem e higienização do veículo, desde que não tenha sofrido danos ou avarias nos componentes elétricos ou mecânicos.	Até R\$ 800,00 1 utilização por ano	Enchente, inundação

2.5. Carro Reserva

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Carro Reserva	<p>Veículo básico (1.0), básico com ar (1.0), ou intermediário (1.4), conforme o contratado, em caso de evento previsto.</p> <p>Carro reserva com ar-condicionado e direção hidráulica, modelo popular, conforme diárias contratadas.</p> <p>Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do cliente.</p>	<p>7, 15 ou 30 diárias, conforme contratado a cada evento previsto nas coberturas contratadas.</p>	<p>Alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto, desde que a cobertura tenha sido contratada.</p>

2.6. Serviço de leva e traz

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviço de leva e traz	<p>Envio de transporte para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspeção veicular; • Serviço de revisão; • Serviço de manutenção. 	<p>Reboque (até 50 km domicílio/ local). 1 transporte do cliente 1 utilização por ano</p>	<p>Conveniência</p>

2.7. Restituição de IPVA

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviços de despachante	Na hipótese de roubo ou furto do veículo cadastrado, quando solicitado, a prestadora de serviços auxiliará com informação sobre o órgão competente para obtenção da restituição parcial do IPVA.	Sem limite	Informação

2.8. Serviço de historico veicular

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviço de historico veicular	Antes de comprar o veículo, o cliente poderá consultar os serviços da prestadora para saber se existem restrições como: <ul style="list-style-type: none"> • Histórico de sinistros; • Registro de ocorrências de roubo ou furto; • Pendências de IPVA, DPVAT; • Licenciamento ou multas; • Restrições de compra. 	1 utilização por ano	Compra do veículo

2.9. Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Montagem de bicicleta	Envio de profissional para montagem da bicicleta ou serviço de leva e traz até a autorizada mais próxima.	1 utilização por ano	Montagem da bike	Brasil
Troca de pneu(s)	Mão de obra para reparo ou troca da camara de ar.	Mão de obra para troca de pneu. 2 utilizações por ano	Imobilização da bike	
Quebra da corrente	Mão de obra para conserto no local, desde que tecnicamente possível.	Mão de obra para conserto. 2 utilizações por ano		
Falta de freios	Mão de obra para ajuste ou troca dos cabos ou sapatas. Observação: este serviço não atende freio a disco e hidráulico.	Mão de obra para conserto ou troca 2 utilizações por ano		
Transporte dentro do município	Transporte para retorno à residência ou outro destino, respeitando o limite.	Transporte até R\$80,00 - 2 utilizações por ano		

Remoção médica inter hospitalar (sujeito a avaliação médica de um parceiro da Youse)	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o cliente necessite ser transferido do hospital onde está para outro melhor estruturado.	R\$ 5.000,00 por evento	Acidente pessoal	
--	--	-------------------------	------------------	--

2.9. Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo	Informações sobre órgãos competentes para obtenção de documentos.	Sem limite	Perda, roubo ou furto	
Informações sobre bloqueio de cartão de crédito	Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do cliente.			
Informações sobre bloqueio de celular	Fornecimento de telefones de concessionárias para que o cliente possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.			
Informações sobre cadastramento de cheques perdidos ou roubados	Fornecimento do telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques.			

Importante: este produto contempla as peças consideradas básicas pela prestadora para o conserto emergencial no momento do atendimento.

2.10. Vidros, faróis, lanternas e retrovisores

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de vidro	Reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	3 peças/por duração do contrato	Quebra e trinco	Brasil
Troca de farol/lanterna	Reparo ou a substituição de faróis, faróis de xênon/LED, lanternas traseiras e lanternas de LED.	2 peças por ano		
Troca de retrovisor	Reparo ou a substituição de retrovisores externos (lente e carenagem).	2 peças por ano		

2.11. Reparos simples

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de vidro	Reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	3 peças/por ano	Quebra e trinco	Brasil
Reparo de amassados	Reparo no ponto amassado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.	1 utilização por ano	Amassados na lataria que não exijam trabalho de funilaria tradicional	

2.11. Reparos simples

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Reparo de arranhões	Reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.		Pequenos arranhões	
Reparo de para-choques	Reparo de danos nos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações		Amassados, quebras, trincas e deformações	

2.12. Reparos completos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de vidro	Reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	3 peças/por ano	Quebra e trinco	Brasil
Troca de farol/lanterna	Reparo ou a substituição de faróis, faróis de xénon/ LED, lanternas traseiras e lanternas de LED.	2 peças/por ano	Quebra e trinco	
Troca de farol auxiliar	Reparo ou a substituição de faróis auxiliares.	1 peça/por ano	Quebra e trinco	
Troca de retrovisor	Reparo ou a substituição de retrovisores externos (lente e carenagem).	2 peças/por ano	Quebra e trinco	

2.12. Reparos completos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Reparo de amassados	Reparo no ponto amassado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.	1 utilização/por ano	Amassados na lataria que não exijam trabalho de funilaria tradicional	
Reparo de arranhões	Reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.	1 utilização/por ano	Pequenos arranhões	
Reparo de para-choques	Reparo de danos nos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações.	1 utilização/por ano	Amassados, quebras, trincas e deformações	

2.13. Reparos na lataria

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Reparo na lataria	Mão de obra para reparos na lataria, em caso de acionamentos com valor de reparo abaixo da franquia do casco.	<p>R\$ 300,00, por duração do contrato de apólice, quando o serviço for realizado em oficina não referenciada.</p> <p>Quando o serviço for realizado em oficina referenciada, o valor máximo a ser pago diretamente ao prestador referenciado será de R\$1.000,00 por duração do contrato.</p>	Colisões com danos a apenas peças externas de plástico ou lataria do carro	Brasil

3. Seguro de vida

3.1. Funeral Individual

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Ajuda no funeral	Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a realização do funeral.	R\$ 3.600,00	Morte natural ou
Transporte para liberar o corpo	Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do cliente e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo, será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral.	(limite do conjunto de serviços da assistência funeral)	acidental

3.1.Funeral Individual

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Funeral	<p>Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • urna; • higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação); • coroa de flores da estação; • véu; • paramentos e velas; • carro fúnebre para remoção dentro do município; • registro em cartório, quando autorizado pela legislação local; • livro de presença; • locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares; • taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação; • locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. 		
Cremação	Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km. Posterior retorno das cinzas aos familiares.		
Sepultamento	Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.		
Traslado	Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do cliente, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento, conforme designado pela família.	Até R\$ 5.000,00	

3.2. Funeral familiar

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Ajuda no funeral	Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.	R\$3.600,00 (limite do conjunto de serviços da assistência funeral)	Morte natural ou acidental
Transporte para liberar o corpo	Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do cliente e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo, será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral.		

3.2. Funeral familiar

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Funeral	<p>Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • urna; • higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação); • coroa de flores da estação; • véu; • paramentos e velas; • carro fúnebre para remoção dentro do município; • registro em cartório, quando autorizado pela legislação local; • livro de presença; • locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares; • taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação; • locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. 		
Cremação	<p>Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km. Posterior retorno das cinzas aos familiares.</p>		
Sepultamento	<p>Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.</p>		

3.2. Funeral familiar

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Traslado	Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do cliente, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento, conforme designado pela família.	Até R\$ 5.000,00	

3.3. Proteção pessoal

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de hospital	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o cliente sofra evento previsto e necessite ser transferido do hospital onde está para outro estabelecimento melhor estruturado.	R\$ 5.000 por evento	Acidente pessoal, assalto agressão, roubo ou furto	Brasil
Transporte do corpo	Repatriamento/transporte do corpo em esquife standard até o município de domicílio no Brasil (ou trecho equivalente), na hipótese de seu falecimento em consequência de evento previsto.	R\$1.000 por evento*		
Avisos urgentes	Mensagens urgentes quando necessário.	Sem limite		

3.3. Proteção pessoal

Segunda via de documentos em viagens	Informações sobre órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias e, se possível, envio de cópia autenticada ou segunda via que se encontre disponível no domicílio do cliente, no caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem.	Sem limite	Perda ou roubo	Brasil
Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito	Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do cliente.			
Dicas sobre bloqueio de celular	Fornecimento de telefones de concessionárias para que o cliente possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.			
Dicas sobre cheques perdidos ou roubados	Fornecimento do telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no sistema Serasa de consulta de cheques. O sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos clientes do sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.			

3.3. Proteção pessoal

Transporte familiar*	Meio de transporte para envio de um acompanhante, caso o cliente sofra evento imprevisto fora do município de seu domicílio, permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar.	1 passagem/ evento (ida e volta, classe econômica)	Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto
Hospedagem para a família**	Em complementação ao item anterior, reserva e pagamento das despesas de hospedagem (somente diárias) do acompanhante do cliente hospitalizado.	Diária de R\$200 até 10 dias/ evento	

*Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

**Fora do município de domicílio do cliente.

3.4. Estética e beleza

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Descontos	Descontos em centros estéticos credenciados. Informações 24 horas sobre endereços, serviços e descontos oferecidos.	Sem limite Custo dos serviços é de responsabilidade do cliente	Principais capitais, podendo ou não abranger outras cidades do território brasileiro

3.4. Estética e beleza

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Bem-estar	O cliente terá direito a um serviço promocional, podendo optar entre: <ul style="list-style-type: none"> • massagem corporal; ou • massagem facial; ou • depilação; ou • manicure; ou • pedicure; ou • shiatsu. 	1 utilização por ano	São Paulo e Rio de Janeiro

3.5. Segunda opinião médica – EUA

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Segunda opinião médica EUA	Este produto possibilita ao cliente obter uma segunda opinião médica de especialistas nos EUA, quando estiver com dúvidas sobre seu estado de saúde. Importante: preencher o formulário enviado pela Central e enviar exames, laudos médicos e outros documentos necessários.	Sem limite	Brasil e exterior

3.6. Farmácias e medicamentos

Serviço	Descrição	Limites
Local de farmácias	Informações sobre telefones e endereços da farmácia mais próxima.	Sem limite
Descontos em medicamentos	Aquisição de medicamentos com descontos (até 60% - sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região) em uma rede de farmácias credenciadas.	

3.7. Rede de Descontos

Serviço	Descrição	Limites
Descontos e vantagens super especiais	Descontos e/ou benefícios aos cliente, nos seguintes estabelecimentos: <ul style="list-style-type: none"> • serviços automotivos; • estacionamentos; • lazer e turismo; • estética e beleza; • gastronomia; • comércio eletrônico. 	Sem limite

3.8. Orientação nutricional

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Cadastro pessoal	Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao cliente, como a classificação nutricional de acordo com o peso e a altura (IMC – índice de massa corpórea). Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro.	Sem limite	Brasil
Calorias na medida	Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.		
Dicas de hábitos alimentares	Identificação e avaliação de hábitos alimentares cotidianos e inadequados, que possam estar interferindo na qualidade de vida do cliente. Após essa avaliação, o cliente receberá informações e dicas de hábitos saudáveis.		
Dicas de educação alimentar	Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo cliente. Oferece dicas alimentares práticas direcionadas aos principais pontos identificados.		
Cardápio	Sugestão de um modelo de cardápio/esquema alimentar orientando o cliente na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e saborosa. Os cardápios disponibilizados possuem perfil qualitativo e oferecem sugestões de combinações alimentares nas principais refeições (almoço e jantar) e dicas sobre o que consumir nos demais intervalos de refeições.		

<p>Nutrição no dia a dia</p>	<p>Informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes sobre os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nutrição e esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal; • Nutrição e saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida; • Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades; • Nutrição x adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; • Nutrição x crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; • Nutrição x idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; • Mulher e homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida; • Patologia e nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral; • Propriedades dos alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde; • Nutrição e estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética. <p>Observação: o conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.</p>	<p>Sem limite</p>	<p>Brasil</p>
------------------------------	--	-------------------	---------------

3.8. Orientac o nutricional

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
	<p>Importante: os serviços acima são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.</p>		

3.9. Orientação fitness

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Personal fitness	<p>A orientação fitness é realizada via telefone, por profissionais qualificados, formados em Educação Física. O objetivo é orientar o cliente sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.</p> <p>Nosso programa com sugestões de atividades físicas respeitará a individualidade, direcionando para os objetivos do cliente, conforme idade, sexo, bem como sua disponibilidade.</p> <p>Importante: O cliente deverá procurar recomendações de seu médico antes do início das atividades físicas.</p> <p>Este serviço é apenas atendimento telefônico, sem indicação ou envio de profissional.</p>	Sem limite	Brasil

3.10. Cartão alimentação

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Cartão alimentação	Fornecimento de cartão alimentação ao beneficiário, após evento previsto que ocasionará a solicitação da contratante.	Envio de cartão alimentação, com crédito mensal de R\$ 200,00 por mês, durante 6 meses.	Morte natural ou acidental (conforme definido pela contratante)

3.11. Cesta bebê e mamãe

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Fornecimento de cesta bebê e mamãe	Fornecimento de cesta bebê e mamãe, ou cartão com crédito de 200,00, à beneficiária, em até 30 dias após a solicitação.	Envio de uma cesta bebê e mamãe ou cartão com crédito pré pago no valor de 200,00.	Nascimento de filho(a) do(a) beneficiário(a)

3.11.1. Itens da cesta bebê

Itens	Peso	Quantidade
Prendedor para chupeta ou similar	Un	1
Babadouro ou similar	Un	1

3.11.1. Itens da cesta bebê

Itens	Peso	Quantidade
Protetor de seios ou similar	c/12	1
Algodão hidrófilo Anlace ou similar	25g	4
Óleo mineral Purulin Lifar ou similar	100ml	2
Chupeta sil redondo ou similar	30g	1
Mamadeira New Baby ou similar	240ml	1
Cotonetes smart hastes flexíveis ou similar	c/70	2
Pomada para assadura ou similar	30g	1
Locã o hidratante ou similar	200ml	1
Termômetro clínico ou similar	c/1	1
Lenços umedecidos ou similar	c/70	2
Escova p/ mamadeira ou similar	Un	1
Fralda descartável dia e noite P ou similar	c/48	2
Mamadeira média ou similar	150ml	1
Mamadeira pequena ou similar	60ml	1
Sabonete	80g	1
Shampoo suave s/sal ou similar	350ml	1
Talco ou similar	100g	2

3.11.2. Itens da cesta mamãe

Itens	Quantidade
Açúcar refinado ou similar	1
Arroz tipo ou similar	1
Biscoito recheado sabor morango ou similar	1
Biscoito Cracker ou similar	1
Café em pó à vácuo extra ou similar	1
Extrato de tomate sachê ou similar	1
Farinha de trigo especial ou similar	1
Farinha de mandioca crua ou similar	1
Feijão preto ou similar	1
Massa com ovos espaguete ou similar	1
Óleo de soja pet ou similar	1
Pó de chocolate para pudim sachê ou similar	1
Sal refinado ou similar	1
Sardinhas com óleo comestível ou similar	1

3.12. Orientação psicológica

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Apoio psicológico	Atendimento telefônico para cliente e beneficiário em situações como falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação. Como resultado, o cliente deverá encontrar alívio e melhora emocional.	Atendimento remoto	Falecimento, acidente, doença, drogas, alcoolismo, depressão, entre outros
Psicoterapia	Para apoio psicológico, quando necessário, será indicada a rede de psicólogos.		
Apoio social	Atendimento telefônico para cliente e beneficiário para orientações sobre pensão por morte, morte em acidente de trânsito (DPVAT), documentação necessária em caso de invalidez exigida pela seguradora e Previdência Social, direitos previstos em caso de violência doméstica e encaminhamentos legais, além de como buscar outras fontes de ajuda (governamentais, particulares e ONGs).		

3.13. Check-up médico

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Consulta médica	Consulta médica com clínico geral para solicitação de exames e retorno para avaliação.	1 consulta + retorno em até 30 dias 1 utilização por ano	Principais cidades brasileiras e capitais
Exames médicos	Exames para diagnosticar a saúde do cliente, conforme solicitação do médico conveniado com a assistência.	Observar exames cobertos	

1. Exame de check-up: utilização da rede médica credenciada pela Tem Saúde, exceto Laboratórios Fleury. Para a utilização, deverá ser obedecida a carência de 90 dias da data de inclusão do cliente no serviço.

3.13.1. Exames Cobertos

Tipo	Abrangência
Hemograma completo	Brasil (exclusivamente na rede credenciada)
Glicemia de Jejum	
HDL/LDL/VLDL (Colesterol total e frações)	
Prostático*	
Colpocitologia (Exame de Papanicolau)**	
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	

*Homem ** Mulher

3.14. Residencial básico

Serviço	Descrição	Limites	eventos
Chaveiro	Envio de chaveiro para confecção de chave ou conserto (definitivo ou provisório) da porta de acesso à residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para cada utilização por evento previsto	Arrombamento, roubo ou furto
		R\$100 para problema emergencial Importante: 2 utilizações/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves
Mão de obra hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para evento previsto	Alagamento
		R\$150 para problema emergencial Importante: 2 utilizações/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques
Mão de obra elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$200 para evento previsto	Raio, dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia)

3.14.Residencial básico

Serviço	Descrição	Limites	eventos
		R\$100 para problema emergencial Importante: 2 utilizações/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Problemas elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)
Vidraceiro	Envio de vidraceiro para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco. Caso não seja possível a execução do serviço, serão colocados tapumes.	R\$100 por intervenção – 2 utilizações/ano	Quebra de vidros

3.15.Sustentabilidade

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
* Descarte ecológico	Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;	Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações /ano	Brasil
Consultoria ambiental	Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros); consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual; orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reciclagem doméstica e reaproveitamento de itens.	Sem Limites	Brasil
Projetos ecoeficientes	Indicação de profissionais capacitados para desenvolvimento de captação de água da chuva, telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais, entre outros.	Sem Limites	Brasil

3.15.Sustentabilidade

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
<p>*Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação à entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou sub produtos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados. Todo esse processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.</p>			

3.16.Cão & Gato

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Transporte veterinário emergencial	Remoção do animal (cão ou gato) para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente, desde que este não tenha condições físicas de fazê-lo.	R\$100 - 1 utilização por ano	Emergência (acidente ou doença súbita do animal)
Assistência veterinária emergencial	Pagamento das despesas com cirurgias e medicamentos em razão de acidente ou doença súbita do animal (cão ou gato).	R\$250 - 1 utilização por ano	

3.16.Cão & Gato

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Consultas veterinárias	Consultas veterinárias na rede credenciada Prestadora de serviços	1 consulta/ano	Conveniência
Agendamento de consultas veterinárias	Agendamento de consultas em rede credenciada ou veterinário particular.	Sem Limite	
Informações sobre vacinas	Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, época para aplicação, locais e datas de vacinações públicas.		
Aplicação de vacinas em domicílio	Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.	Sem limite (custo por conta do cliente)	
Envio de ração	Envio de ração* à residência do cliente (especificações a sua escolha). *Custo da ração será do segurado.	Taxa de entrega até R\$50 - 1 utilização por ano	
Acionamento e/ ou agendamento de leva e traz	Serviço leva e traz até o local necessário (clínicas, banho e tosa hotel). Importante: agendamento com 24 horas de antecedência.	Sem limite (custo por conta do cliente)	

3.16. Cão & Gato

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Informação sobre raças de cães	Informações sobre as características das raças existentes no Brasil.	Sem Limite	
Indicação de banho e tosa	Informações sobre locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão.	Sem Limite	
Hospedagem de animais	Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do cliente que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.	R\$100/ dia até 4 diárias – 1 utilização/ ano	Acidente ou doença súbita do cliente
Informações veterinárias úteis	Informações de pet shops, spas caninos, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.	Sem limite	Conveniência
Assistência funeral	Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal, conforme disponibilidade local.	R\$400 - 1 utilização por ano	Falecimento (qualquer causa de morte)

3.17.Cuidado para as crianças

Serviço	Descrição	Limites
Inspeção Kids	<p>Orientação e dicas sobre cuidados domésticos: o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;</p> <p>Remanejamento de móveis: envio de profissionais para remanejamento de móveis (Remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento e tecnicamente possível) para evitar acidentes, desde que não necessite de desmontagem;</p> <p>Instalação de protetores nas tomadas: envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 10 unidades);</p> <p>Grades de segurança: indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas;</p> <p>Fixação de telas: indicação de profissional para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do cliente;</p> <p>Serviços gerais kids: mão de obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 5 unidades;</p> <p>Instalação de protetores de quinas: envio de profissional para instalação de protetores de quinas nos principais pontos para prevenir acidentes em crianças (até 4 unidades);</p> <p>Colocação de trava gavetas: envio de profissional para instalação de trava gavetas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 5 unidades);</p> <p>Colocação de trava vaso sanitário: envio de profissional para instalação de trava no vaso sanitário do banheiro para prevenir acidentes com crianças (até 1 unidade). Exclusão: móveis de fórmica e furação;</p> <p>Protetor de portas: envio de profissional para instalação de protetores de portas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 2 unidades).</p>	<p>1 utilização por ano. Escolher 3 serviços que devem ser executados numa mesma visita à residência segurada.</p>

3.17.Cuidado para as crianças

Serviço	Descrição	Limites
	<p>Importante:</p> <p>A Prestadora de serviços enviará o profissional que executará os serviços*, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade, exceto os protetores de tomada.</p> <p>*Rede e grade de segurança: para estes serviços, a Prestadora de serviços enviará o profissional, sendo que todas as despesas de mão de obra e material serão de responsabilidade do cliente.</p> <p>Horário de atendimento:</p> <p>agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.</p> <p>Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p>	

3.18.Acessibilidade

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p>Instalação de barra de segurança: mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box);</p> <p>Troca de vaso sanitário: mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário;</p> <p>Troca de pia: mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna);</p> <p>Troca de torneiras: instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando;</p> <p>Instalação de assento dentro do box: instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação;</p> <p>Instalação de válvula de descarga: troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão;</p> <p>Troca de fechaduras: mão de obra para troca de fechaduras de portas internas ou externas;</p> <p>Troca de maçanetas: instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do cliente;</p> <p>Luz de emergência: instalação de luz de emergência nos principais cômodos;</p> <p>Interruptores: instalação de interruptores posicionados entre 0,60 m e 1,00 m de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ ou instalação de interruptor ao lado da cama;</p> <p>Instalação de portas: instalação ou troca de porta com no mínimo 0,80m para facilitar o acesso ao imóvel;</p> <p>Serviços gerais: fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, ganchos, penduradores, kit de banheiro (conforme altura necessária para adaptação);</p>	1 utilização por ano. Escolher 3 serviços que devem ser executados numa mesma visita à residência segurada.

3.18.Acessibilidade

Serviços	Descrição	Limites
	<p>Rampas: mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (com altura de 3 ou 4 degraus) próximas à porta de entrada, garagem e quintal.</p> <p>Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.</p> <p>Importante:</p> <p>O cliente escolherá alguns dos serviços para melhorar seu acesso ao imóvel, respeitando o limite.A Prestadora de serviços enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.</p> <p>Horário de atendimento:</p> <p>agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local. Para atendimento no final de semana, consultar a Central.Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p>	

3.19.Acessibilidade para idosos

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p>Orientação e dicas sobre cuidados domésticos: o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;</p> <p>Remanejamento de móveis: envio de profissionais para remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.</p> <p>Instalação de assento dentro do box: instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação;</p> <p>Instalação de barra de segurança: mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box);</p> <p>Luz de emergência: instalação de luz de emergência nos principais cômodos;</p> <p>Rampas: mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximas à porta de entrada, garagem e quintal.</p> <p>Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Até 5 unidades;</p> <p>Instalação de ventilador de teto: mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 1 aparelho.</p>	<p>Até 3 serviços ou R\$ 250,00 (o que for atingido primeiro)</p> <p>1 utilização por ano.</p> <p>1 utilização por ano. Escolher 3 serviços que devem ser executados numa mesma visita à residência segura.</p>

3.19. Acessibilidade para idosos

Serviços	Descrição	Limites
	<p>Importante: O cliente escolherá alguns dos serviços, respeitando o limite. A Prestadora de serviços enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.</p> <p>Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local. Para atendimento no final de semana, consultar a Central. Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p>	

3.20. Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Montagem de bicicleta	Envio de profissional para montagem da bicicleta ou serviço de leva e traz até a autorizada mais próxima.	1 utilização por ano	Montagem da bike	Brasil
Troca de pneu(s)	Mão de obra para reparo ou troca da câmara de ar.	Mão de obra para troca de pneu. 2 utilizações/ano	Imobilização da bike	

3.20. Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Quebra da corrente	Mão de obra para conserto no local, desde que tecnicamente possível.	Mão de obra para conserto. 2 utilizações/ano		
Falta de freios	Mão de obra para ajuste ou troca dos cabos ou sapatas. Observação: este serviço não atende freio a disco e hidráulico.	Mão de obra para conserto ou troca 2 utilizações/ano		
Transporte dentro do município	Transporte para retorno à residência ou outro destino, respeitando o limite.	Transporte até R\$80,00 - 2 utilizações/ano		
Remoção médica inter hospitalar (sujeito a avaliação médica de um parceiro da Youse)	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o cliente necessite ser transferido do hospital onde está para outro melhor estruturado.	R\$ 5.000,00/evento	Acidente pessoal	
Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo	Informações sobre órgãos competentes para obtenção de documentos.	Sem limite	Perda, roubo ou furto	
Informações sobre bloqueio de cartão de crédito	Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do cliente.			

3.20.Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Informações sobre bloqueio de celular	Fornecimento de telefones de concessionárias para que o cliente possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.			
Informações sobre cadastramento de cheques perdidos ou roubados	Fornecimento do telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques.			

Importante: este produto contempla as peças consideradas básicas pela prestadora para o conserto emergencial no momento do atendimento.

3.21.Motorista Youse

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Motorista Youse	Envio de motorista para conduzir o veículo cadastrado e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, caso o cliente não esteja em condições físicas ou psicológicas para dirigir.	Retorno até residência (até 50 km) 2 utilizações/ano	Conveniência



Seguro Residencial

1. Residencial básico

1.1. Definições

Cliente

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento previsto

Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do cliente ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / raio / explosão;
- Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / granizo / fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de veículos;

- Queda de aeronaves.

Problema emergencial

Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas hidráulicos

Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

Problemas elétricos

Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Chaveiro

Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Quebra de vidros

Para os fins desta proposta, quebra de vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do cliente, que resulta na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Observação

Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da prestadora será tirar o cliente da situação emergencial, **colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.**

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente que consta cadastro.

Limite

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo cliente dentro do período de 12 meses.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.2. Serviços

1.2.1. Chaveiro

Na hipótese de evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso do cliente à residência, a prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 1 confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista, para este serviço, a cópia de novas chaves.

Limite

R\$ 200,00 para evento previsto e R\$ 100,00 para problema emergencial - 2 utilizações/ano, independentemente do evento.

Horário de atendimento

24 horas.

Observações

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do cliente ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência (Somente chave da fechadura de portão de acesso à residência. Não está coberta a assistência para a chave do motor de portão elétrico);
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do cliente;
- A prestadora se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do cliente.

1.2.2. Mão de obra hidráulica

Na hipótese de problema emergencial (problemas hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, bóia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de evento previsto (alagamento - conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do cliente. Para essa situação, a prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite

R\$200,00 para evento previsto e R\$150,00 para problema emergencial - 2 utilizações/ ano, independentemente do evento;

Horário de atendimento

24 horas.

Importante

- Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do cliente.
- O cliente deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

Exclusões

- Quebra 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 do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (exemplo: cobre, aço ou ferro);

- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

1.2.3. Mão de obra elétrica

Na hipótese de problema emergencial (problemas elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de evento previsto (raio, dano elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limite

R\$200,00 para evento previsto e R\$100,00 para problema emergencial - 2 utilizações/ ano, independentemente do evento.

Horário de atendimento

24 horas.

Exclusões

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Lâmpadas inteligentes

1.2.4. Vidraceiro

Na hipótese de quebra de vidros de portas ou janelas externas, a prestadora se encarregará do envio de um profissional qualificado 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 necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limite

R\$100,00 por intervenção –limitado a 2 utilizações/ano.

Horário de atendimento

Horário comercial.

Observação

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Ikê Assist, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não

agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a prestadora fornecerá a colocação de tapumes. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Exclusões Gerais

- Não estão cobertos por esta assistência
- Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;

- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Ikê assist ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

2.Prevenção do lar

2.1. Definições

Cliente

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Horário de atendimento

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços serão prestados em todo o território nacional. Cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento para as devidas orientações.

2.2. Serviços

2.2.1. Revisão de instalação elétrica

Mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor.

2.2.2. Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores

Apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens.

2.2.3. Verificação de possíveis vazamentos

Em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção.

2.2.4. Chaveiro

Mão de obra para instalação de olho mágico, somente em porta de madeira.

2.2.5. Lubrificação de fechaduras e dobradiças

O serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões, de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total.

2.2.6. Limpeza de caixa d'água

Até 3.000 litros, limitada a 1 única caixa d'água por residência.

O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhas de fibro-amianto acima de 1 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam ser danificadas. **Este serviço é exclusivo para casas.**

2.2.7. Limpeza de calhas

A limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente, desde que tecnicamente possível, limitada a 10 metros de comprimento. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. **Serviço exclusivo para casas.**

2.2.8. Mudança de móveis

O serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.

2.2.9. Serviços Gerais

Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades).

Limite

05 unidades.

2.2.10. Fixação de antenas

Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tampouco pelo cabeamento. **Serviço exclusivo para casas.**

2.2.11. Troca de vidros

O serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total, de até 1 m² de vidro transparente liso, canelado ou martelado, de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;

2.2.12. Limpeza de ralos e sifões

Mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais.

Limite

Até 4 ralos e/ou sifões.

2.2.13. Substituição de telhas

Verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo germânicas).

Limite

Até 3 serviços – 1 utilização por ano.

Observações

- O cliente terá direito a uma única prevenção do lar até o limite durante a duração do serviço contratado. Na realização da prevenção do lar, se o cliente utilizar apenas parte dos itens disponíveis, não terá direito a outra prevenção do lar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à prestadora de serviços;
- A prevenção do lar somente será realizada a partir do momento em que o cliente tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da Central (exemplo: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros etc.);
- Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A assistência não será responsável caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação;
- Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: a caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
- Informar altura do pé direito do imóvel.
- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador;
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

Exclusões gerais

- Despesas com materiais;
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de inspeção residencial;

- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente a prestador;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;

- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

3. Sustentabilidade

3.1. Definições

Cliente

É a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à contratante.

Imóvel

Local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora– Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Carência

O prazo para a utilização do serviço será de 30 dias após a adesão do produto.

Horários de atendimento

Informações: de segunda a sexta, das 9h às 21h, e sábados das 9h às 15h;

Serviço de descarte: de segunda a sexta, das 8h às 18h, e sábados das 9h às 14h.

Acionamento

O cliente pode ligar no 0800 730 9901 (ou no atendimento especial para deficientes auditivos: 0800 730 9904) para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

Diferencial

O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao cliente a foto do prestador e o nome, para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular, com as informações e o período em que será realizado o atendimento, para não haver esquecimento.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

3.2. Serviços

3.2.1. Descarte ecológico

Neste serviço, o cliente poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes, para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente

desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria-prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

Flux

o

Retirada

Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);

Descarte ecológico

Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes.

3.2.2. Regras importantes

Entrega, para a prestadora, de laudos de destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a manufatura reversa será feita nas instalações das próprias empresas de descarte. Se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.

As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local.

Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada.

A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da empresa de descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo das empresas de descarte, será necessário que o cliente providencie o deslocamento do material até o veículo.

Limite

Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações/ano.

Abrangência

Território nacional.

3.2.3. Modelo do certificado



3.2.4. Consultoria ambiental

Sempre que necessário, o cliente poderá ligar para a Central de Atendimento, que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

Energia

Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);

Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual.

Água

orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Território nacional.

3.2.5. Projetos ecoeficientes

Visando preservar o lugar que dividimos com mais de 7 bilhões de pessoas, a prestadora, em parceria com a empresa de sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o cliente a realizar projetos e a transformar sua residência em um lar mais sustentável, com telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O cliente receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços. A abrangência é em todo o território nacional e o serviço poderá ser utilizado quantas vezes for necessário, lembrando que todas as despesas serão de responsabilidade do cliente.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Território nacional.

3.2.6. Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços não providenciados diretamente pelo cliente;
- Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso etc.;
- Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da rede de prestadores;
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- Retirada de móveis ou equipamentos caso não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- Retirada de móveis ou equipamentos quando houver a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos em que seja preciso içar o bem a ser retirado.
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);

- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do cliente, constante no seu cadastro;
- Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso etc.

4. Eletrodomésticos

4.1. Descrição

Administra a mão de obra e/ou de reposição de peças/componentes até o limite de cobertura e dependendo do plano contratado, para o conserto do eletrodoméstico com até 6 anos de fabricação, afetado pela ocorrência de um defeito.

O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.

Observação

Fica a critério da assistência a escolha pelo técnico responsável. O cliente não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

4.2. Definições

Cliente

É a pessoa física contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas contratado junto à contratante.

Produto

É o eletrodoméstico nacional pertencente e é utilizado única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do fabricante e com até 6 anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do defeito.

Defeito

É uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.

Fabricante

É a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.

Garantia do fabricante

É a garantia inicial oferecida pelo fabricante e prevista no certificado de garantia ou manual do produto.

Rede de prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

A prestadora está preparada para atender de acordo com as condições do produto em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de assistência técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura, consultar a Central de Atendimento para orientações.

Carência

Após contratação, o cliente terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização do produto de assistência eletrodomésticos.

4.3. Serviços

4.3.1. Mão de obra especializada para conserto de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a prestadora arcará com o custo de mão de obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarneçam a residência coberta e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no

país com disponibilidade de peças de reposição:

Linha branca

Cozinha: fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, refrigerador (geladeira), freezer e lavadora de louças;

Lavanderia: lavadora de roupas, tanquinho e secadora de roupas.

Linha marrom

Televisão (convencional, LED, LCD e plasma), aparelho de som e home theater.

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 6 anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série do eletrodoméstico.

Limite

Mão de obra até R\$ 200,00/evento - 2 acionamentos/ano.

Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
- Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no produto;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Negligência do cliente bem como causado por queda;rios etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais entre outros);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

5. Serviços para o computador

5.1. Definições

Cliente

É a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência à informática, contratado junto à contratante.

Equipamentos assessorados e diagnosticados Hardware

- A partir de: processador Pentium IV ou equivalente;
- Memória de 256 MB RAM;
- Hard disk de 4 GB;
- Acessórios;
- Placa de vídeo;
- Placa de TV;
- Gravador e leitor de CD e DVD;
- Teclado com interface;
- Mouse;

Aplicativos

- Sistema operacional Windows (a partir do Windows XP), Linux e MacOS.

Problema emergencial

Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio à vontade do cliente, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do cliente, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

5.2. Serviços

5.2.1. Help desk

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o cliente poderá acionar a Central de Atendimento operada pela prestadora, que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção/otimização do sistema operacional Windows, Linux e Mac;

- Suporte para instalação e configuração de periféricos como impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do aplicativos de comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo cliente (exemplo: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Suporte a instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de back-ups.

Limite

Sem limite.

Horário de atendimento

De segunda a sexta, das 8h às 22h, e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

5.2.2. Fechamento do serviço

A Central de Atendimento da prestadora utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do cliente por telefone (atendimento remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o cliente será orientado a procurar um técnico. Será de responsabilidade do cliente localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finaliza o serviço.

5.2.3. Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Equipamentos com idade superior a 6 anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, no-breaks;
- Softwares de jogos.

6. Cão & Gato

6.1. Definições

Cliente

É a pessoa física titular de plano de assistência a animais de estimação - pet, contratado junto à contratante.

Animal doméstico

É o animal de estimação que reside junto ao cliente, limitado a cães e gatos.

Emergência

É a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

Acidente pessoal do cliente

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 independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Doença súbita do cliente

É a alteração aguda do estado de saúde do cliente com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente, constante do cadastro.

Prazos / duração

O serviço terá prazo de duração de acordo com as condições gerais emitidas pela contratante. A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

Responsabilidade

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

Âmbito territorial

Esse serviço será prestado nas principais cidades brasileiras.

Importante

A prestadora está preparada para atender de acordo com as condições do produto, por meio de rede credenciada. Cidades sem infraestrutura ou com problema de credenciamento de rede, consultar o time de ajuda para maiores detalhes.

A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o cliente utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém respeitando sempre o limite de serviços.

6.2. Serviços

6.2.1. Transporte veterinário emergencial

Caso haja uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o cliente não tenha condições de fazê-lo, a prestadora providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente, até o limite contratado.

Caso o cliente não tenha condições de buscar seu animal após a alta do veterinário responsável, a prestadora efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

Limite

R\$100,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

O meio de transporte será definido pela prestadora. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

Caso o cliente utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do cliente. Para o fornecimento da assistência, é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

6.2.2. Assistência veterinária emergencial

Caso haja uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a prestadora arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.

Limite

R\$250,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Exclusão

Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

6.2.3. Consultas veterinárias

O cliente terá à sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da prestadora, conforme limite, para seu animal de estimação.

Limite

1 consulta/ano;

Horário de atendimento

Conforme horário da clínica veterinária.

Observação

A responsabilidade da prestadora é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do cliente.

6.2.4. Agendamento de consultas veterinárias

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com o time de ajuda para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O cliente poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do cliente e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

Limite

Sem limite (custos por conta do cliente).

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do cliente. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

6.2.5. Informações sobre vacinas

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com o time de ajuda para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinação pública.

Limite

Sem limite (custos por conta do cliente).

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo cliente. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

6.2.6. Aplicação de vacinas em domicílio

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com nosso time de ajuda para solicitar o envio de um profissional de uma clínica veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Limite

Sem limite (custo por conta do cliente).

Horário de atendimento

Conforme horário da clínica veterinária.

Observação

A prestadora será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do cliente as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

6.2.7. Envio de ração

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com nosso time de ajuda para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o cliente saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Limite

Taxa de entrega até R\$50,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

Conforme horário do pet shop.

Observação

A prestadora será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do pet shop.

6.2.8. Acionamento ou agendamento de leva e traz

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com nosso time de ajuda para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O cliente deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Limite

Sem limite (custo por conta do cliente).

Horário de atendimento

Conforme horário do estabelecimento.

Observação

A prestadora será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva e traz, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

6.2.9. Informação sobre raças de cães

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com o time de ajuda para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

Limite

Sem limite.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo cliente. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

6.2.10. Indicação de banho e tosa

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com nosso time de ajuda para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

Limite

sem limite.

Horário de atendimento

24 horas.

6.2.11. Hospedagem de animais

Se, em consequência de acidente ou doença, o cliente estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a prestadora arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

Limite

R\$100,00 por dia, até 4 diárias - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

Conforme horário do estabelecimento.

Observação

Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária, serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Para o fornecimento da assistência, é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

6.2.12. Informações veterinárias úteis

Sempre que necessário, o cliente poderá falar com nosso time de ajuda para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

Limite

Sem limite.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo cliente. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

6.2.13. Assistência funeral

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a prestadora arcará com as despesas de organização do funeral, cremação individual ou enterro, conforme disponibilidade local.

Limite

R\$400,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Este serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

6.3. Exclusões gerais

A prestadora não será responsável por gastos do cliente nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo cliente, sem prévio consentimento da prestadora;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo cliente;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;

- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento;
- Despesas extras da estadia, como ração, medicamento e todas aquelas que não estejam incluídas no custo da diária.

7. Emergência pet

7.1. Definições

Cliente

É a pessoa física titular de plano de assistência a animais de estimação, contratado junto à contratante.

Animal doméstico

É o animal de estimação que reside junto ao cliente, limitado a cães e gatos.

Importante

A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o cliente utilizar o time de ajuda para mais de um animal, desde que seja respeitado o limite de serviços.

Emergência

É a situação que requer um atendimento médico-veterinário com prontidão, para amenizar um possível risco de vida do animal. São considerados acidente, doença, mal súbito, parto e/ou gravidez.

Importante

O suporte telefônico tem como finalidade apenas orientar os primeiros socorros e nunca substituir o atendimento presencial.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Responsabilidade

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

Âmbito territorial

Exclusivamente para o serviço de indicação de clínicas e veterinários, será prestado nas cidades da Grande São Paulo. Os demais serviços de atendimento emergencial serão prestados em todo o território brasileiro.

7.2. Serviços

Atendimento veterinário por telefone

Se, em consequência de uma emergência (acidente, mal súbito, doença ou parto) com o animal de estimação (cão ou gato) o cliente necessitar de orientações, a equipe de veterinários auxiliará nas seguintes situações:

- Orientações em situações de baixa complexidade e risco;
- Orientações de primeiros socorros em situações emergenciais;
- Indicação de clínicas e veterinários por posição geográfica restrita à Grande São Paulo;

Limite

5 atendimentos/ano.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

A prestadora não se responsabiliza por quaisquer despesas com os serviços, tais como veterinário, clínica, exames, vacinas, medicamentos ou qualquer outro tipo de despesa. O serviço é exclusivo para suporte e orientação emergencial veterinária por telefone.

7.3. Exclusões gerais

A prestadora de serviços não será responsável por:

- Despesas com o animal de estimação;
- Indicação de clínicas, veterinários ou hospitais fora do âmbito definido;
- Resultado do serviço veterinário prestado.

8. Cuidado para as crianças

8.1. Definições

Cliente

É a pessoa física ou jurídica, titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

Imóvel: Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, que serão selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Horário de atendimento

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais.

8.2. Serviços**8.2.1. Orientação e dicas sobre cuidados domésticos**

O profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.

8.2.2. Remanejamento de móveis

Envio de profissional para remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.

8.2.3. Instalação de protetores nas tomadas

Envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 10 unidades).

8.2.4. Grades de segurança

Indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do cliente.

8.2.5. Fixação de telas

Indicação de profissional para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do cliente.

8.2.6. Serviços gerais kids

Mão de obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 5 unidades.

8.2.7. Instalação de protetores de quinas

Envio de profissional para instalação de protetores de quinas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 4 unidades).

8.2.8. Colocação de trava gavetas

Envio de profissional para instalação de trava gavetas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 5 unidades).

Exclusão

Móveis de fórmica e furação.

8.2.9. Colocação de trava vaso sanitário

Envio de profissional para instalação de trava no vaso sanitário do banheiro para prevenir acidentes com crianças (até 1 unidade).

8.2.10. Protetor de portas

Envio de profissional para instalação de protetores de portas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 2 unidades).

Limite (8.2.1 a 8.2.10)

1 utilização por ano. O segurado deve escolher 3 serviços que deverão ser executados no mesmo atendimento.

Observações

- A prestadora enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de responsabilidade do mesmo, exceto os protetores de tomada.
- Rede e grade de segurança para estes serviços, a prestadora enviará o profissional, sendo que todas as despesas de mão de obra e material serão de responsabilidade do cliente.

- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.
- O cliente deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.

Exclusões gerais

- Serviços em locais altos, acima de 7 metros, íngremes que dependam da locação de material/equipamento/andaime para viabilizar execução do serviço ou que possam oferecer risco de vida ao prestador.

9. Acessibilidade

9.1. Definições

Cliente

É a pessoa física, usuária do serviço de residencial básico, contratada junto à contratante.

Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Horário de atendimento

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais. Outras cidades: consultar o time de ajuda.

9.2. Serviço

9.2.1. Adaptação de residências para deficientes físicos

Quando solicitado pelo cliente, a prestadora enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do cliente, respeitando as normas de segurança, conforme abaixo:

- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e box) para proporcionar segurança ao cliente;
- **Troca de vaso sanitário:** mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário;
- **Troca de pia:** mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna);
- **Troca de torneiras:** instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando;
- **Instalação de assento dentro do box:** instalação de assento dentro do box, conforme altura e tamanho necessário para adaptação;

- **Instalação de válvula de descarga:** instalação ou troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão, para facilitar a utilização;
- **Troca de fechadura:** mão de obra para troca de fechadura de portas internas ou externas;
- **Troca de maçanetas:** instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do cliente;
- **Luz de emergência:** instalação de luz de emergência nos principais cômodos;
- **Instalação de interruptor:** instalação de interruptores posicionados entre 0,60 m e 1,00 m de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ou instalação de interruptor ao lado da cama;
- **Instalação de portas:** instalação ou troca de porta(s) com no mínimo 0,80 m para facilitar o acesso ao imóvel;
- **Serviços gerais:** fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, ganchos, penduradores e kit de banheiro (conforme altura necessária para adaptação);
- **Rampas:** mão de obra (sem acabamento) para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal.
- **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.

Limite

1 utilização por ano. O segurado deve escolher 3 serviços que deverão ser executados no mesmo atendimento.

Observações

- A prestadora enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.

- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar o time de ajuda.
- O cliente deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações do time de ajuda.
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

10. Acessibilidade para idosos

10.1. Definições

Cliente

É a pessoa física, usuária do serviço de residencial básico, contratada junto à contratante.

Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Horário de atendimento

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais. Para outras cidades, consultar o time de ajuda.

10.2. Serviço

10.2.1. Inspeção sênior

Quando solicitado pelo cliente, a prestadora enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do cliente, focando na prevenção de acidentes domésticos e aumento da qualidade de vida, conforme abaixo:

- **Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:** o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;
- **Remanejamento de móveis:** envio de profissional para o remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.
- **Instalação de assento dentro do box:** instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação. Limite de 1 unidade;
- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box). Limite de 1 unidade;
- **Luz de emergência:** instalação de luz de emergência nos principais cômodos. Limite de 5 unidades;

- **Rampas:** mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal. Limite de 1 unidade;
- **Serviços gerais:** fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Até 5 unidades;
- **Instalação de ventilador de teto:** mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 1 aparelho.

Limite

até 3 serviços ou R\$ 250,00 - o que for atingido primeiro; 1 utilização por ano.

Observações

- A prestadora enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.
- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar o time de ajuda
- O cliente deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.

- Se, após o agendamento e envio do serviço, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central , será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime e/ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

11. Assiste cia garagem

11.1. Serviços inclusos

Todo atendimento em que haja a substituição/troca dos retrovisores, reparo de para-choque, reparo do portão da residência segurada e reparo das paredes e revestimentos da garagem, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo ou após a realização do serviço.

Verifique a franquia deste serviço no contrato do seu seguro.

Será garantido o serviço de substituição/troca dos retrovisores, reparo de para-choque, reparo do portão da residência segurada e reparo das paredes e revestimentos da garagem, de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração;
- O critério para definir a necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível. Caso seja identificada a necessidade da troca das guarnições, a responsabilidade do segurado;

- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da pec avariada, ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;

- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

Importante

Em alguns casos, poderá ser solicitada uma vistoria prévia do item avariado como pré-requisito para a prestação do serviço. Todo atendimento em que haja a substituição/troca dos retrovisores, reparo de para-choque, reparo do portão da residência segurada e reparo das paredes e revestimentos da garagem, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado no contrato do seguro. Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo ou após a realização do serviço.

11.1.1. Reparo/Troca de retrovisores

O serviço de reparo/troca de retrovisores garante, em todo território nacional, reparo de danos causados por acidentes durante a manobra de entrada ou saída do veículo do segurado, cônjuge ou filhos que com ele residam no imóvel.

Será garantida a reparação ou troca dos retrovisores externos (lente e carenagem) de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração do contrato do seguro;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;

- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de retrovisores contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma.

Quando tais peças são fornecidas para as montadoras revenderem em sua rede de concessionárias, elas recebem o título de genuínas. Já quando são comercializadas com o próprio nome do fabricante contendo o logotipo da própria empresa fornecedora – que pode também ser fornecedora para montadoras ou não – recebem o nome de originais. (Estas são certificadas através da ISO 16.949, porém não possuem logotipo da montadora);

Limite

Este serviço fica limitado a 2 peças de retrovisor por ano de duração do contrato do seguro

- Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por utilização.

Franquia

R\$ 110,00 (cento e dez reais)

Riscos excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;

- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Veículos de competição;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Faróis de xenon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol, lâmpadas convencionais de xenônio, LED ou retrovisores;
- Veículos em processo de atendimento por ter acionado uma cobertura;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, ventos, tempestades, entre outros;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, brake-light e retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;

- Lanternas auxiliares traseiras (lanterna de neblina sem função de luz, olho de gato, luz refletida ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilm, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rachas, rally ou corridas;
- Farol auxiliar;
- Teto solar;
- Veículos de luxo (exemplo: Ferrari, Maserati, Bentley, Rolls Royce etc.);
- Veículos adaptados ou transformados (Engerauto, Tropical, Demec, Brasinca, Souza Ramos);
- Atendimento de reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano for fora do período de duração da cobertura.

11.1.2. Reparo de para-choques

O serviço de reparo de para-choques garante, em todo território nacional, o reparo de danos aos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações, causados por acidentes durante a manobra de entrada ou saída do veículo do segurado, cônjuge ou filhos que com ele residam do imóvel.

O reparo do para-choque inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária.

Riscos cobertos

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Ou seja, se houver dano nesses itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça pintada, devido à exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- Caberá exclusivamente ao time de ajuda da empresa a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou, se por questões técnicas, não seja possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, uma análise será feita pela empresa responsável pelo serviço, incluindo vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.
- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito, em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

Limite

este serviço fica limitado a 1 peça de para-choque por ano de duração do contrato

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Ou seja, se houver dano nesses itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido à exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- Caberá exclusivamente ao time de ajuda da empresa a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou, se por questões técnicas, não seja possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, uma análise será feita pela empresa responsável pelo serviço, incluindo vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.
- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito, em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

Limite

Este serviço fica limitado a 1 peça

de para-choque por ano de duração do contrato

Até R\$ 190,00 (cento e noventa reais) por utilização.

Franquia

R\$ 120,00 (cento e vinte reais)

Riscos excluídos

- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento do time de ajuda não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, parabarros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.

- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Danos comunicados após o fim de duração do contrato/alteração referentes à data do evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados;
- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento por ter acionado uma cobertura;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido.

11.1.3. Reparo de paredes e revestimentos

O serviço de reparo nas paredes e revestimentos da garagem da residência segurada garante, em todo território nacional, reparo de danos causados por acidentes durante a manobra de entrada ou saída do veículo do segurado, cônjuge ou filhos que com ele residam do imóvel.

Para utilização do serviço, quando o veículo pertencer a pessoa jurídica, deverá ser comprovada a relação desta com morador da residência segurada, por meio da:

- Relação de trabalho – empregado,
- Relação de sociedade – sócio da empresa proprietária do veículo, ou

- Relação de locação – veículo alugado pelo morador, por seu empregador ou pela empresa da qual é sócio.

Não faz parte desta assistência o atendimento relacionado a danos em portões e paredes por veículos não pertencentes a moradores da Residência Segurada.

Limite

Este serviço fica limitado a 1 utilização por ano de duração do contrato- Até R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) por utilização.

Franquia

R\$ 300 (trezentos reais)

Riscos excluídos

- O atendimento a danos causados a terceiros ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis;
- Qualquer dano ocasionado em veículos pertencentes à pessoa jurídica sem comprovação de relação da empresa proprietária do veículo com o Segurado, cônjuge ou filhos que com eles residam; atendimento a danos causados a terceiros ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis;
- Danos ao veículo de pessoa física sem comprovação de residência fixa no imóvel segurado;
- Quaisquer reparos em motores dos portões e cercas elétricas do imóvel;
- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;

- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento do time de ajuda não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de acionamento indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Danos comunicados após o fim da duração do contrato/alteração referentes à data do evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento por ter acionado uma cobertura;

- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido

11.1.4. Reparo do portão da residência

O serviço de reparos no portão de acesso à garagem da residência segurada garante, em todo território nacional, reparo de danos causados por acidentes durante a manobra de entrada ou saída do veículo do segurado, cônjuge ou filhos que com ele residam do imóvel.

Para utilização do serviço quando o veículo pertencer a pessoa jurídica, deverá ser comprovada a relação desta com morador da residência segurada, por meio da:

- Relação de trabalho – empregado,
- Relação de sociedade – sócio da empresa proprietária do veículo, ou
- Relação de locação – veículo alugado pelo morador, por seu empregador ou pela
- empresa da qual é sócio.

Não faz parte desta assistência o atendimento relacionado a danos em portões e paredes por veículos não pertencentes a moradores da residência segurada.

Limite

Este serviço fica limitado a 1 utilização por ano de duração do contrato. Até R\$ 620,00 (seiscentos e vinte reais) por utilização.

Franquia

R\$ 400 (quatrocentos reais)

Riscos excluídos

- O atendimento a danos causados a terceiros ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis;
- Qualquer dano ocasionado em veículos pertencentes à pessoa jurídica sem comprovação de relação da empresa proprietária do veículo com o Segurado, cônjuge ou filhos que com eles residam; atendimento a danos causados a ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis;
- Danos ao veículo de pessoa física sem comprovação de residência fixa no imóvel segurado;
- Quaisquer reparos em motores dos portões e cercas elétricas do imóvel;
- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento do time de ajuda não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de acionamento indenizável;

- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Danos comunicados após o fim de duração do contrato/alteração referentes à data do evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento por ter acionado uma cobertura;;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido.



Seguro Auto

1. Assistência a automóveis

1.1. Definições

Cliente

Entende-se por cliente a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

Veículo

Veículo particular (automóvel de passeio) devidamente cadastrado. Não estão incluídos veículos destinados a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenham peso superior a 3.500 kg, limitado a 15 anos de fabricação.

Evento previsto

São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.

Acidente

É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

Roubo e furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Pane

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Pane repetitiva

Repetição de utilização dos serviços de assistência em caso de pane. Para este contrato, dentro do período de duração do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane do veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do segurado ou cliente.

Acompanhantes

São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

Vans

Para prestação dos serviços de assistência, serão consideradas vans somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da ikê assist para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Franquia

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- A distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do cliente; ou
- A distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do cliente.

1.2. Condições gerais

Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Após contratar seu Seguro Auto, você precisa realizar a vistoria prévia para garantir que seu carro está em condições de ser segurado. Essa etapa é essencial para seguros de veículos usados ou seminovos, pois nela avaliamos a conservação do carro, a presença de danos, os equipamentos instalados e a conformidade da documentação. Durante a vistoria, não fazemos alterações no carro nem instalamos nada.

Importante: A aprovação na vistoria é necessária para que você possa acionar as assistências quando precisar.

Tipos de vistoria:

Vistoria Física: Realizada em um posto de inspeção credenciado ou com a visita de um perito na sua casa, conforme o agendamento. **Vistoria Online:** Você envia fotos dos documentos e do carro pelo nosso app, resolvendo tudo de forma prática e rápida, direto do seu celular e no conforto da sua casa.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para o time de ajuda, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação do time de ajuda não serão reembolsados ao cliente ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao cliente, o time de ajuda está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.

Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do cliente as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação.

O cliente deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o guincho.

Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do cliente;

A prestadora estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior.

Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.

A prestadora não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

1.3. Âmbito geográfico

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

1.4. Serviços para o veículo segurado

Importante

A somatória de utilizações dos serviços 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4 e 1.4.5 são limitados a 3 (três) utilizações para eventos por ano de duração do contrato do seguro.

Isso quer dizer que para cada ano de duração, o segurado poderá utilizar até 3 dos serviços listados.

1.4.1. Autossocorro após pane

Na hipótese de pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um técnico para avaliar o problema e realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do técnico, o automóvel será rebocado. A prestadora se responsabilizará apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do cliente.

Limite

Até R\$ 100,00 referente à mão de obra do prestador.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.2. Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a **oficina ou concessionária mais próxima**, indicada pelo cliente e localizada até a quilometragem máxima contratada.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso o percurso escolhido exceda o limite, o cliente será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do guincho.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo guincho.

Limite

Até 100 km, 200 km, 400 km ou km ilimitado (conforme contratado).

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.3. Troca de pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a prestadora disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, ocorrerão por conta do cliente.

Limite

Mão de obra para troca de pneus ou guincho até o borracheiro mais próximo.

Franquia

sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.4. Pane seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do automóvel por falta de combustível, a prestadora providenciará o guincho até o posto de abastecimento mais próximo para que o cliente possa abastecê-lo. A prestadora arcará apenas com o custo do guincho, ficando a cargo do cliente os gastos com o combustível.

Limite

Guincho até o posto de combustível mais próximo.

Franquia

Sem franquia.

1.4.5. Meio de transporte alternativo

Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do cliente e que impossibilite a utilização do automóvel nos dois dias subsequentes, a prestadora colocará à disposição do cliente e de seu(s) acompanhante(s) um meio de



transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do cliente e de seus acompanhantes segundo critério da prestadora, que poderá escolher entre:

- Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- Serviço de táxi.

Se o cliente optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência. Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

Limite

Meio de transporte alternativo a critério da prestadora.

Franquia

Fora do município de domicílio do cliente.

Abrangência

Brasil.

Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS (AUTOMÓVEIS) DE PASSEIO:

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com o time de ajuda;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Mão de obra para reparação do veículo;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, “rachas” ou corridas por espírito de emulação;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do cliente e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofa ou movediça;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;

- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Automóveis que estiverem sendo utilizados para prática de atividades off-road, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

1.4.6. Chaveiro auto

1.4.6.1. Envio de chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a prestadora providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da prestadora restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do cliente, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

Importante

- A responsabilidade da prestadora restringe-se ao custo de mão de obra e confecção de uma chave simples, codificada ou pantográfica, quando tecnicamente possível;
- Somente será providenciada a confecção de chave, se não houver outra (reserva) disponível para o cliente;
- Havendo uma chave reserva próximo ao local, será disponibilizado ao cliente um táxi de ida e volta para que ele possa buscá-la e utilizar no seu veículo;
- Não havendo disponibilidade de chaveiro no local, ou problemas técnicos, será providenciado o reboque e a assistência será encerrada;
- Qualquer despesa que exceda ao limite contratado, será de responsabilidade do cliente arcar com o excedente, diretamente com o profissional da prestadora;
- Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves;
- Quando o veículo for removido para concessionária, devido a dificuldades técnicas, a responsabilidade do pagamento dessas despesas será exclusivamente do cliente.
- Em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado a prestadora arcará com as despesas da abertura e confecção de uma chave, desde que, necessário e que tecnicamente possível.

Limite

até R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) por utilização;

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.7. Motorista Youse

Se o cliente não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo segurado para seu retorno à residência e não houver, em sua companhia, outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a prestadora fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, de acordo com a necessidade do cliente, e estacioná-lo, conforme sua indicação.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo cliente não exceda o limite.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela prestadora.

Limite

Retorno até o local indicado (até 50 km), limitado a 2 utilizações/ano.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.8. Lavagem e higienização

Na hipótese de evento previsto (enchente, inundação), devidamente comprovado e desde que o atendimento seja solicitado em até 72 horas úteis após o evento ou, conforme determinação da Contratante, a prestadora providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas do veículo.

A prestadora realizará o atendimento definido nesta proposta desde que o veículo não tenha sofrido danos ou avarias de componentes elétricos ou mecânicos em decorrência do evento previsto e que impossibilitem ou dificultem a locomoção do veículo.

Após atendimento da Central, o prazo para a entrada na rede indicada poderá variar, conforme a disponibilidade local, atingindo no máximo 10 dias de espera. Caso este prazo seja superior a 2 dias, o cliente poderá executar o serviço de lavagem por conta própria, mediante prévia autorização da prestadora, podendo solicitar o reembolso posteriormente. Por ser um serviço que envolve um trabalho manual e detalhado, seu prazo máximo para conclusão é de 5 dias úteis.

Essa cobertura não possui o serviço de “leva e traz”, sendo exclusivamente do cliente a responsabilidade pelo transporte do veículo até o local para a lavagem e posterior retirada.

Importante

- Para esse serviço, o índice pluviométrico mínimo que dará direito a assistência será de 35 mm para Grandes Cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades, comprovação com fotos ou algum meio para comprovação do evento ocorrido;
- A responsabilidade da Assistência será trocar a forração e os feltros danificados pela água, limpar e higienizar as áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo: componentes elétricos e mecânicos.
- Não haverá troca de nenhum item (exceto forração e feltros) ou reparos de qualquer componente do veículo.
- A limpeza dos bancos envolverá apenas a higienização da parte externa, ou seja, não haverá recuperação de seus componentes internos;
- Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da
- Time de ajuda, até o limite da cobertura.
- O cliente deverá obrigatoriamente ligar para a Central ou chamar no chat solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. O prazo para reembolso após recebimento da Nota Fiscal será de até 10 dias úteis;
- Não serão autorizados valores sem prévia autorização do time de ajuda.

Limite

Até R\$ 800,00 (Oitocentos reais) por utilização – 1 utilização por ano, por veículo segurado;

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.9. Carro reserva

Se o segurado ficar sem seu carro, porque acionou alguma cobertura prevista no seu contrato do Seguro Auto (alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto), e desde que tenha contratado essa assistência, a prestadora providenciará a locação de um carro reserva por 7, 15 ou 30 dias, respeitando o período máximo que escolhido na contratação do seguro e, **desde que o segurado cumpra as condições exigidas pela locadora credenciada.**

Os tipos de carros contemplados nessa assistência são:

- Modelo popular básico 1.0 sem ar condicionado;
- Popular básico 1.0 e ar condicionado;
- Intermediário 1.4 sem ar condicionado;

A locação seguirá o modelo que foi escolhido pelo segurado na contratação do seguro.

Para comprovar a necessidade do carro reserva decorrente de um evento (alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto), o segurado precisa avisar pra gente o mais rápido possível e contar tudo que aconteceu, e registrar o acionamento, bem como nos enviar os documentos comprobatórios indicados nas Condições Gerais, no item “Documentos Básicos para a Liquidação do Sinistro”.

Abrangência

Brasil.

Exclusões

A assistência só inclui o custo do aluguel do veículo. Multas, pedágios, combustíveis, estacionamento, despesas de viagens, deslocamentos para retirada ou devolução do carro reserva, assim como seguros e serviços adicionais comercializados pela locadora credenciada (GPS, cadeirinha, inclusão de condutores adicionais etc.) e quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do segurado/locatário.

Caso o segurado e/ou condutor use o carro reserva por um período superior ao contratado, os custos extras são de sua responsabilidade e serão cobrados no seu cartão de crédito, diretamente pela locadora credenciada.

Na ocorrência de acidente com o carro reserva durante o período de utilização, o segurado e/ou condutor será(ão) responsável(is) pelo pagamento de quaisquer despesas, como a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano.

Regras para locação do carro reserva:

- Idade mínima do condutor 21 anos;
- Possuir um cartão de crédito com limite disponível a partir de R\$1.000,00. Esta quantia será utilizada pela locadora para pagamento de franquia em um eventual acionamento com o carro reserva;
- Possuir CNH (Carteira Nacional de Habilitação) e ser habilitado a pelo menos 2 anos;
- Nos casos em que o segurado não atenda os requisitos mínimos exigidos pelas locadoras credenciadas, poderá apresentar outra pessoa que os cumpra, para locar o veículo em seu nome, no entanto, deverá arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor;
- O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, dentro do prazo de devolução. Caso contrário, o segurado será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem, se houver;
- Devolver o carro reserva à locadora credenciada com o mesmo nível de combustível do ato da entrega;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado;
- Devolver o carro reserva à locadora credenciada, em caso de acionamento decorrente de roubo ou furto, e o veículo segurado for localizado sem avarias;
- Pagamento de franquia em caso de acionamento com o carro reserva.
- O carro reserva também poderá ser solicitado mesmo nos casos em que o segurado e/ou principal condutor for terceiro no acidente, desde que o valor do orçamento de reparação seja acima do valor da franquia da cobertura “Vale para qualquer batida”. Para isso, o segurado deverá apresentar os seguintes documentos:
- O boletim de ocorrência com a identificação do responsável pelo acidente;
- Cópia do orçamento com a autorização dos reparos pela congênera;

- Cópia do aviso de acionamento na congênere;
- Nos casos em que o culpado não possuir seguro e estiver arcando com as despesas do segurado deverá ser enviada a cópia do orçamento dos reparos da oficina em papel timbrado, com logotipo, razão social e CNPJ com descrição da atividade econômica principal sendo relativo a reparos de automóveis.

Em nenhuma hipótese, haverá a opção de qualquer tipo de reembolso ao segurado decorrente de utilização de carro reserva.

1.4.10. Serviço de leva e traz

A prestadora disponibilizará um serviço de comodidade quando for necessário levar o seu veículo para revisão, manutenção ou inspeção veicular, a seguir:

- Reboque para levar e trazer o veículo;
- Táxi para levar e trazer o cliente;
- Utilizar um acionamento de reboque e outro de táxi, desde que pertencentes ao mesmo evento.

Importante

O trajeto (domicílio/local) estará limitado a 50 km. Toda a responsabilidade em acompanhar/liberar/pagar para a liberação do veículo será do proprietário ou responsável, não sendo a Assistência responsável por qualquer pagamento ou liberação do veículo no local.

Limite

Youse

1 utilização por ano.

Abrangência

Brasil

1.4.11. Restituição de IPVA

Na hipótese de roubo ou furto do veículo cadastrado, quando solicitado, a prestadora auxiliará com informação sobre o órgão competente para obtenção da restituição parcial do IPVA.

Para dar entrada ao processo, o cliente poderá acessar o site do ministério da fazenda (<http://www.fazenda.sp.gov.br/regionais/>) e buscar pela sua região, em algumas localidades é preciso comparecer a uma unidade física da Secretaria da Fazenda com o boletim de ocorrência, documentos do veículo e do proprietário.

Importante

A Youse não é responsável pela realização da restituição, fornecemos apenas as informações para que o cliente possa realizar a restituição por conta própria.

Limite

Sem limite.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.12. Serviço de historico veicular

Na hipótese de compra de um novo veículo, o cliente poderá solicitar os serviços com o time de ajuda para saber se existem restrições como:

- Histórico de sinistros;
- Registro de ocorrências de roubo ou furto;
- Pendências de IPVA, DPVAT, licenciamento ou multas;
- Restrições de compra.

Limite

1 utilização por ano.

Abrangência

Brasil.

2. Assistência bike

2.1. Definições

Cliente

É a pessoa física titular do plano de Assistência 24 Horas Veículos (segurado) contratada junto à contratante (seguradora).

Modelos de bike

Bicicletas e seus acessórios originais, nas categorias de uso para lazer, urbanas, femininas, passeio, infantil, dobráveis, mountain bikes e BMX.

Imobilização da bike

Situação que impossibilite a locomoção da bicicleta em condições normais, conforme descrito nos serviços: 2.2.2 Troca de pneu(s), 2.2.3 Quebra da corrente, e 2.2.4 Falta de freios.

Eventos previstos

Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o cliente, seu veículo ou residência, e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

Acidente pessoal

É a ocorrência de fato exclusivamente externa, súbita, danosa e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. Importante: a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

Roubo e furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Limite

É o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da prestadora, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

2.2. Serviços

2.2.1. Montagem de bicicleta

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, a prestadora providenciará o envio do profissional para a montagem da bike no endereço solicitado pelo cliente.

Caso a localidade ainda não tenha mão de obra para a execução do serviço, a prestadora poderá enviá-la até a autorizada mais próxima para a execução do serviço, com o leva e traz.

A prestadora se responsabiliza apenas pela montagem ou o envio e entrega da bicicleta, sendo que qualquer despesa de peças ou acessórios não estarão contemplados.

Limite

Mão de obra para montagem de 1 bike ou serviço de leva e traz dentro do município, limitado a 1 utilização/duração de contrato.

Franquia

Sem franquia.

Horário de atendimento

Agendado pela Central.

Abrangência

Brasil.

2.2.2. Troca de pneu

Em caso de pneu furado, será providenciado o envio de um profissional para realizar o reparo emergencial (remendo), se tecnicamente possível, ou troca da câmara de ar, quando necessário.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

Importante

Material básico incluso exclusivamente para:

- Câmara de aros de 12" a 26" e 700x20 (speed).

Limites

Mão de obra e material para troca da câmara, limitado a 2 utilizações/duração do contrato. Franquia: sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.3. Quebra da corrente

Em caso de quebra da corrente, será providenciado o envio de um profissional para realizar a emenda.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Importante

Não contempla a troca da corrente.

Limite

Mão de obra para conserto da corrente básica. Limitado a 2 utilizações/duração do contrato.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.4. Falta de freios

Em caso de falta de freios, será providenciado o envio de um profissional para realizar o ajuste ou troca dos cabos e/ou sapatas, quando possível. Este serviço não atende troca para pastilhas de freios a disco e hidráulicos.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

Limite

Mão de obra e material básico (cabo de aço e conduíte), limitado a 2 utilizações/ duração do contrato;

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.5. Transporte dentro do município

Caso a prestadora não consiga resolver um caso de imobilização da bike, será disponibilizado o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, respeitando o limite abaixo:

Limite

Transporte até R\$ 80,00, limitado a 2 utilizações por duração do contrato.

Franquia

sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.6. Troca de hospital

Na hipótese de evento previsto, caso o cliente necessite de remoção hospitalar para outro hospital mais bem equipado, segundo avaliação médica da prestadora, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do cliente, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite

Até R\$ 5.000,00/evento.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.7. Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo

No caso de perda ou roubo de documentos do cliente, a prestadora prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outros documentos. Caso o cliente esteja em viagem e se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada

no seu domicílio, a prestadora poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o cliente, desde que prévia e expressamente autorizada pelo cliente.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.2.8. Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento da prestadora fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do cliente.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.2.9. Dicas sobre bloqueio de celular

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento prestadora fornecerá ao cliente os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.2.10. Dicas sobre cheques perdidos ou roubados

Em caso de evento previsto, a prestadora fornecerá o telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos clientes do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques junto ao banco emissor.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.3. Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Bicicletas motorizadas, speed (bicicleta de corrida, bicicleta de estrada), triathlon, ergométrica, entre outras fora do padrão definido nas condições gerais;
- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como, mas não restrito à: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças.
- Compra ou troca de peça não descrito no manual de assistência para o conserto paliativo;
- Bicicletas utilizadas para uso esportivo ou competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com o time de ajuda;

- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou regulagem da bike;
- Manutenções que necessitem de ferramentas especiais (exemplo: alinhamento das rodas, troca de câmbios, manutenções no movimento central e direção);
- Substituição de peças defeituosas, como troca da relação da transmissão;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;
- Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido.

3. Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores

3.1. Serviços

Fica estipulado que este serviço somente será prestado se houver a especificação de alguma das coberturas listadas abaixo no contrato/resumo da compra de seguros e se houver o pagamento da mensalidade correspondente.

3.1.1. Reparo e substituição de vidros

Será garantido o serviço de reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra, de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração do contrato do seguro;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível. Caso seja identificada a necessidade da troca das guarnições dos vidros, os custos serão de responsabilidade do segurado;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada, ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais e vidro traseiro/vigia) contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma;

- O referido serviço não contempla a instalação de películas (tipo insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.

Limite

Este serviço fica limitado a 3 peças/duração do contrato.

Abrangência

Brasil.

3.1.2. Faróis, lanternas e retrovisores

Será garantida a substituição de faróis, lanternas traseiras, lanternas LED, faróis de xenon ou LED, desde que originais de fábrica, e os retrovisores externos (lente e carenagem) de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração do contrato do seguro;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de faróis, lanternas, retrovisores, faróis ou lanternas de LED/xenon, contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma.

Limite

Este serviço fica limitado a 2 peças de farol/lanterna e 2 peças de retrovisor/ duração do contrato.

Vistoria prévia

Em alguns casos poderá ser solicitada uma vistoria prévia do veículo, como pré-requisito para a prestação do serviço.

Franquia

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, retrovisores, faróis, lanternas, faróis e lanternas de xenon/LED, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia por peça substituída/trocada, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Para os vidros laterais, vigia (vidro traseiro) e troca somente da lente do retrovisor do veículo, não haverá cobrança de franquia.

Os valores de franquia serão pagos por peça trocada/substituída pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

Verifique a franquia deste serviço em seu contrato de seguros.

Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;

- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Veículos de competição;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros ou na carenagem;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros, faróis, lanternas e retrovisores que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xenon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol, lâmpadas convencionais de xenônio, LED ou retrovisores;
- Veículos em processo de atendimento por acionamento de uma cobertura;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, ventos, tempestades, entre outros;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;

- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, brake-light e retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntária, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (lanterna de neblina sem função de luz, olho de gato, luz refletida ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilm, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rally ou corridas;
- Farol auxiliar;
- Teto solar;
- Veículo de luxo (exemplo: Ferrari, Maserati, Bentley, Rolls Royce etc.);
- Veículos adaptados ou transformados (Engerauto, Tropical, Demec, Brasinca, Souza Ramos);
- Atendimento de reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano for fora do período de duração da cobertura.

Observação

O referido serviço não contempla a instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.

Abrangência

Brasil.

4. Reparos simples

4.1. Serviços inclusos

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, vidro lateral, vidro traseiro/VG, bem como o reparo de amassados, arranhões e para-choques, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.

- Será garantido o serviço de reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. Além disso, os segurados poderão contar com o reparo de amassados, arranhões e para-choques, de acordo com as seguintes cláusulas:
- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível. Caso seja identificada a necessidade da troca das guarnições dos vidros, os custos serão de responsabilidade do segurado;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada, ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça

Youse

a ser substituída;

- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais, vidro traseiro/vigia contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma;
- O referido serviço não contempla a instalação de películas (tipo insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

Limites

Fica limitado a 3 peças de vidro por ano;

Observação

As informações sobre o reparo de amassados, arranhões e para-choques estão disponíveis no item 4.5.1 e 4.5.2 consecutivamente)

Abrangência

Brasil.

4.1.1. Reparo de amassados e arranhões

4.1.1.1. Reparo de amassados

É um processo de reparo da lataria sem a necessidade do serviço convencional de funilaria e pintura (onde ocorre a utilização de componentes como massas plásticas e outros). Ao contrário do convencional, com esse sistema, o reparo é realizado apenas no ponto avariado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.

Tecnicamente é possível a realização do serviço apenas na lataria do veículo, ou seja, peças plásticas não serão reparadas. Além disso, faz-se necessário que a peça não tenha sido repintada e deve passar por uma avaliação prévia do técnico na unidade onde o serviço será realizado. O tempo médio para a realização de um reparo em uma peça com até 3 (três) amassados é de 2 (duas) horas. As despesas relativas ao reparo de amassados estão sujeitas a franquia, estipulada na apólice para este serviço.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Atendimento ou pelo site <https://www.abraseuatendimento.com.br/#/youse>, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- Garante o reparo de amassados (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas e em locais de livre acesso da ferramenta);
- O serviço é aplicável apenas a amassados em peças da lataria do veículo segurado, que não tenham vincos ou cortes;
- O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, que identificará a possibilidade ou não do reparo no amassado. O reparo é indicado apenas quando o dano não gerou dano à pintura do veículo;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- O serviço de reparo de amassados da lataria que tenham gerado danos expressivos a pintura (danos que tenha atingido o primer ou a lata do veículo), só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da lataria, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Mediante contratação deste serviço, devidamente especificada na apólice, fica garantido o reparo com exceção a itens quebrados, trincados, amassados e perfurados;

- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de duração do contrato.

Franquias

A franquia será atribuída por região do amassado e quantidade de amassado por peças, conforme detalhamento:

- Teto do veículo – R\$ 300,00
- Demais peças – R\$ 80,00 (cada)

Limite de utilização

O serviço de reparo de amassados está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de amassados.

Riscos não cobertos

- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- Peças repintadas;
- Reparo no teto para veículos com teto solar;
- Amassados preexistentes à contratação do serviço;
- Veículos blindados;
- Veículos de carga;
- Veículos pesados: caminhões, ônibus e similares;
- Motos.

4.1.2. Reparo de arranhões

O serviço de reparo de arranhões garante, em todo o território nacional, a prestação do serviço de reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.

As despesas relativas ao reparo de arranhões estão sujeitas a franquias estipuladas na apólice para este serviço. A franquia será cobrada por peça reparada e não pela quantidade de arranhões.

O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, normalmente encontradas em laterais de veículos.

O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, onde o mesmo identificará a possibilidade ou não do reparo na pintura. O reparo é possível quando o arranhão não atingiu o primer ou a lateral do veículo.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Vidros, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- O serviço de reparo de polimento da pintura também poderá ser utilizado como revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões, sempre respeitando a aplicação em peças metálicas e não pintadas;
- Garante o reparo do polimento da pintura do veículo nas seguintes peças: capo, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas;

- O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens;
- O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenha atingido o primer, só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da pintura, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de duração do contrato.

Franquias

Será aplicada franquia estipulada na apólice para cada peça reparada, sendo que para a primeira peça reparada, o valor da franquia é de R\$ 70,00 e da segunda peça em diante, a franquia será de R\$ 15,00 por peça, independentemente da quantidade de arranhões apresentado e que seja possível a recuperação.

Limite de utilização

O serviço de reparo de arranhões está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de arranhões.

Riscos não cobertos

- Arranhões que tenham atingido o primer ou a lata;
- Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;
- Danos específicos de desgaste natural da peça;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos e motins;

- Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal, cromado ou pintado e seu desgaste natural ou de seus componentes;
- Peças repintadas, amassadas, manchadas e peças plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisor etc.;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Danos propositais.

4.1.3. Reparo de para-choques

O serviço de reparo de para-choques garante em todo território nacional, o reparo de danos aos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações. O reparo do para-choque inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária.

Condições de atendimento

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Ou seja, se houver danos nesses itens que prejudiquem a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido à exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.

- Caberá exclusivamente à Central de Atendimento da empresa a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou se por questões técnicas não for possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, será realizada pela empresa responsável pelo serviço uma análise, incluindo a realização de vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.
- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

Limites de utilização

O serviço de reparo do para-choque dianteiro ou traseiro de veículos está limitado a 1 (uma) utilização por ano.

Riscos Excluídos

- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de atendimento não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;

- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Danos comunicados após o fim de duração do contrato/endosso referentes à data do evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido.

Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads) caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos de competição ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros, faróis, lanternas e retrovisores que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xênon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada do farol e/ou lanterna, lâmpadas de xenônio, LED ou retrovisores;
- Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, vendavais, tempestades, furacões, entre outros;

- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna e retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, brake light ou retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilm, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rali ou corridas;
- Farol auxiliar;

Abrangência

Brasil.

5. Reparos completos

5.1. Serviços inclusos

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, vidro lateral, vidro traseiro/VG, retrovisores, faróis, faróis de xênon/LED, lanternas, lanternas de LED, faróis auxiliares, bem como o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Para troca somente da lente do retrovisor do veículo, não haverá cobrança de franquia.

Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.

- Será garantido o reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais, vidros traseiros, faróis, faróis de xênon/LED, faróis auxiliares, lanternas traseiras, lanternas de LED, desde que originais de fábrica, e os retrovisores externos (lente e carenagem). Além disso, os segurados poderão contar com o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, de acordo com as seguintes cláusulas:
- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração do contrato;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão

reaproveitadas sempre que possível. Caso seja identificada a necessidade da troca das guarnições dos vidros, os custos serão de responsabilidade do segurado;

- Caso seja possível a compra das peças separadamente, apenas serão substituídas aquelas que sofreram algum dano, ou seja, não sendo necessária a troca da peça inteira;
- Identificada a necessidade de substituição do para-brisa, o profissional que realizará o serviço fará a análise da necessidade ou não da troca das guarnições pertinentes ao parabrisa;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da mesma para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisas, lateral e vidro traseiro/ vigia), faróis, faróis xênon/LED, faróis auxiliares, lanternas, lanternas LED e retrovisores contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma;
- O referido serviço não contempla a instalação de películas (insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

Limites

- Fica limitado a 3 peças de vidro por ano
- Fica limitado a 2 peças de farol/lanterna por ano
- Fica limitado 1 peça de farol auxiliar por ano
- Fica limitado a 2 peças de retrovisor por ano

OBS: As informações sobre o reparo de amassados, arranhões e para-choque estão disponíveis no item 5.5.1 e 5.5.2 consecutivamente)

5.1.1. Reparo de amassados e arranhões

5.1.1.1. Reparo de amassados

É um processo de reparo da lataria sem a necessidade do serviço convencional de funilaria e pintura (onde ocorre a utilização de componentes como massas plásticas e outros). Ao contrário do convencional, com esse sistema, o reparo é realizado apenas no ponto avariado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.

Tecnicamente é possível a realização do serviço apenas na lataria do veículo, ou seja, peças plásticas não serão reparadas. Além disso, faz-se necessário que a peça não tenha sido pintada e deve passar por uma avaliação prévia do técnico na unidade onde o serviço será realizado. O tempo médio para a realização de um reparo em uma peça com até 3 (três) amassados é 2 de (duas) horas.

As despesas relativas ao reparo de amassados estão sujeitas à franquia, estipulada na apólice para este serviço.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Atendimento, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;

- Garante o reparo de amassados (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas e em locais de livre acesso da ferramenta);
- O serviço é aplicável apenas a amassados em peças da lataria do veículo segurado, que não tenham vincos ou cortes;
- O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, que identificará a possibilidade ou não do reparo no amassado. O reparo é indicado apenas quando o dano não gerou dano à pintura do veículo;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- O serviço de reparo de amassados da lataria que tenham gerado danos expressivos à pintura (danos que tenha atingido o primer ou a lata do veículo), só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da lataria, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Mediante contratação deste serviço, devidamente especificada na apólice, fica garantido o reparo com exceção a itens quebrados, trincados, amassados e perfurados;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim da duração do contrato.

Franquias

A franquia será atribuída por região do amassado e quantidade de amassado por peças, conforme detalhamento:

- Teto do veículo – R\$ 300,00
- Demais peças – R\$ 80,00 (cada)

Limite de utilização

O serviço de reparo de amassados está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de amassados.

Riscos não cobertos

- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- Peças repintadas;
- Reparo no teto para veículos com teto solar;
- Amassados preexistentes à contratação do serviço;
- Veículos blindados;
- Veículos de carga;
- Veículos pesados: caminhões, ônibus e similares;
- Motos.

5.1.1.2. Reparo de arranhões

O serviço de reparo de arranhões, garante em todo o território nacional, a prestação do serviço de reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.

As despesas relativas ao reparo de arranhões estão sujeitas à franquia estipulada na apólice para este serviço. A franquia será cobrada por peça reparada e não pela quantidade de arranhões.

O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, normalmente encontradas em latarias de veículos.

O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, onde o mesmo identificará a possibilidade ou não do reparo na pintura. O reparo é possível quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Vidros, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- O serviço de reparo de polimento da pintura também poderá ser utilizado como revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões, sempre respeitando a aplicação em peças metálicas e não repintadas;
- Garante o reparo do polimento da pintura do veículo nas seguintes peças: capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas;
- O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens;
- O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenha atingido o primer, só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da pintura, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de duração do contrato.

Franquias

Será aplicada franquia estipulada na apólice para cada peça reparada, sendo que para a primeira peça reparada, o valor da franquia é de R\$ 70,00 e da segunda peça em diante, a franquia será de R\$ 15,00 por peça, independentemente da quantidade de arranhões apresentado e que seja possível a recuperação.

Limite de utilização

O serviço de reparo de arranhões está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de arranhões.

Riscos não cobertos

- Arranhões que tenham atingido o primer ou a lata;
- Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;
- Danos específicos de desgaste natural da peça;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos e motins;
- Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal, cromado ou pintado e seu desgaste natural ou de seus componentes;
- Peças pintadas, amassadas, manchadas e peças plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisor etc.;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Danos propositais.

5.1.2. Reparo de para-choques

O serviço de reparo de para-choques garante em todo território nacional, o reparo de danos aos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações. O reparo do para-choque inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária.

Riscos cobertos

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Ou seja, se houver danos nesses itens que prejudiquem a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido à exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- Caberá exclusivamente ao técnico responsável pelo atendimento a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou se por questões técnicas não for possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, será realizada pela empresa responsável pelo serviço uma análise, incluindo a realização de vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.

- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

Limite de utilização

O serviço de reparo do para-choque dianteiro ou traseiro de veículos está limitado a 1 (uma) utilização por ano.

Riscos Excluídos

- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de Atendimento não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;

- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Danos comunicados após o fim de duração do contrato/endosso referentes à data do evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido

Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos de competição ou similares;

- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros, faróis, lanternas e retrovisores que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xênon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada do farol e/ou lanterna, lâmpadas de xenônio, LED e retrovisores;
- Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, vendavais, tempestades, furacões, entre outros;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, brake light e retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;

- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rali ou corridas;
- Farol auxiliar;

Abrangência

Brasil.

6. Reparos na lataria

6.1. Descrição

Esta assistência garante mão de obra em caso de sinistros com valor de reparo abaixo da franquia do casco, que aconteceram a partir de colisões com danos a apenas peças externas de plástico ou lataria do carro. As peças necessárias para a reparação do dano são de responsabilidade do segurado.

Serão considerados os danos que afetarem peças externas e/ou peças mecânicas e estruturais, mas que, quando substituídas ou recuperadas, permitem que o carro volte a circular sem necessidade adicional de verificação.

Condições de atendimento

- O sinistro deverá ter ocorrido durante o período de duração do contrato;
- As peças devem ser de fornecedor ou marca homologados pela seguradora para garantir o perfeito acabamento e propiciar o uso da garantia prevista pelo código de defesa do consumidor;
- A garantia do serviço será prestada, desde que seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por prestador referenciado. Nos casos em que ocorram danos aos vidros, faróis, lanternas ou retrovisores, sendo comprovada a contratação destas coberturas na apólice do segurado, os acionamentos para estes itens serão disponibilizados a critério do segurado, consumindo seus respectivos limites de utilização e exigindo o pagamento das franquias correspondentes;
- Caso na vistoria sejam verificados itens que não correspondam à lataria, haverá a necessidade de uma nova avaliação junto à seguradora;

- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

Limite de utilização

O limite monetário para a cobertura de reparos na lataria será de R\$ 300,00, por duração do contrato, quando o serviço for realizado em oficina não referenciada. Quando o serviço for realizado em oficina referenciada, o valor máximo a ser pago diretamente ao prestador referenciado será de R\$ 1.000,00 por duração do contrato.

Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros. Serviços excluídos

- Qualquer peça necessária para reparo ao dano comunicado, independentemente de valor;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do carro segurado durante o período de reparo;
- Danos gerados em virtude de Roubo ou Furto de peças;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão/acidente;
- Danos existentes antes da contratação da cobertura; -
- Modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis, importações independentes, veículos blindados, veículos de carga, veículos de competição, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, práticas de rali ou similares;
- Serviços efetuados sem autorização da Central de Atendimento;
- Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado;

- Danos causados por fenômenos da natureza.

Abrangência

Brasil.



Seguro Vida

1. Funeral individual

1.1. Definições

Cliente

É a pessoa física com até 70 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de assistência 24 horas funeral, contratado junto à contratante.

Evento previsto

Morte natural ou acidental (conforme definido na contratação).

Limites

Ajuda no funeral, transporte do corpo, funeral, cremação ou sepultamento e transporte para liberar o corpo = R\$ 3.600,00

Observação

os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do cliente.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Abrangência

Brasil.

1.2. Serviços

1.2.1. Ajuda no funeral

Na ocorrência do óbito do cliente, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

Importante o acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

1.2.2. Transporte para liberar o corpo

No caso de falecimento do cliente fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, para ida e volta. A prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo cliente.

1.2.3. Funeral

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- véu;
- paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo, conforme região, disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença (conforme disponibilidade local);
- locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Observação

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à prestadora a responsabilidade por itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

1.2.4. Cremação

A prestadora providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km, e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

1.2.5. Sepultamento

A prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

1.2.6. Transporte do corpo

No caso de falecimento do cliente fora de seu município de residência, em território nacional ou internacional, a prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do cliente ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

Limite

Até R\$ 5.000,00.

Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Cliente com idade superior a 71 anos na data de adesão ao produto;

- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de duração do plano contratado junto à prestadora;
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento;
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento;
- Sepultamento de membros.

2. Funeral familiar

2.1. Definições

Cliente

É a pessoa física com até 70 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de assistência 24 horas funeral, contratado junto à contratante.

Atenção

Para o limite de idade mencionado acima, a inclusão do familiar (companheiro(a) ou cônjuge) obedecerá a mesma regra de idade na contratação do plano de assistência funeral.

Plano familiar

Cliente, cônjuge, filhos até 21 anos idade (ou até 24 anos, quando estiver cursando nível universitário) ou ainda, filhos dependentes do cliente (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável, independente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o regulamento do imposto de renda.

Plano casal

Serão considerados como clientes a pessoa física contratante do plano funeral e seu cônjuge (vide definições de união estável).

União estável

Nos termos da lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a união estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis:

- Declaração de imposto de renda do(a) segurado(a), onde consta o(a) companheiro(a) como dependente;
- Disposições testamentárias;
- Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;
- Procuração reciprocamente outorgada;
- Conta bancária conjunta;
- Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente;
- Companheiro(a) do(a) segurado(a) falecido(a) ou vice-versa;
- Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conste o(a) segurado(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa;
- Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.);
- Quaisquer documentos que possam levar à firme convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) segurado(a) falecido(a).

União homoafetiva

Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: contrato de união registrado em cartório; certidão de casamento; prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; conta bancária conjunta; e correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone etc.).

Evento previsto

Morte natural ou acidental (conforme definido na contratação).

Limites

Ajuda no funeral, transporte do corpo, funeral, cremação ou sepultamento e transporte para liberar o corpo = R\$ 3.600,00

Observação

Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do cliente.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

2.2. Serviços

2.2.1. Ajuda no funeral

Na ocorrência do óbito do cliente, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Central de Atendimento que, após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

Importante

O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

2.2.2. Transporte para liberar o corpo

No caso de falecimento do cliente fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, para ida e volta. A prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo cliente.

2.2.3. Funeral

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- véu;
- paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo, conforme região, disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença (conforme disponibilidade local);
- locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Observação

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à prestadora a responsabilidade por itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças. Estão excluídas despesas com técnicas de preservação do corpo embalsamamento e tanatopraxia

2.2.4. Cremação

A prestadora providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km, e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

2.2.5. Sepultamento

A prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta. Caso haja a necessidade de exumação no jazigo da família, essa despesa deverá ser custeada pela família.

2.2.6. Transporte do corpo

No caso de falecimento do cliente fora de seu município de residência, em território nacional ou internacional, a prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do cliente ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

Limite

Até R\$ 5.000,00 (traslado nacional e internacional).

2.2.7. Aviso de falecimento

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a prestadora poderá transmitir para a família do cliente, ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

2.3. Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Cliente com idade superior a 71 anos na data de adesão ao produto;
- despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia do time de ajuda, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de duração do plano contratado junto à prestadora;
- reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento;
- reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento;
- sepultamento de membros.

3. Proteção pessoal

3.1. Definições

Cliente

É a pessoa física titular de plano de assistência 24 horas, contratada junto à contratante.

Eventos previstos

Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o cliente, seu veículo ou residência, e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

Acidente pessoal

É a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. Importante: a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

Limite

É o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da prestadora, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

Abrangência

É o critério de limitação ao direito de acionamento de determinados serviços de assistência, estabelecido em função do domicílio do cliente e o local em que ocorreu o evento que dará ensejo à prestação do serviço respectivo.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente, no Brasil, constante do cadastro.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado de acordo com o período de duração do contrato adquirido pelo cliente, junto à contratante e desde que a estada do mesmo fora de sua residência habitual não seja superior a 60 dias consecutivos.

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

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

3.2. Serviços

3.2.1. Troca de hospital

Se, em consequência de evento previsto, o cliente necessitar de remoção para um outro centro hospitalar mais adequado, a prestadora encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à prestadora, que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado à prestadora, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação do cliente, bem como a escolha do meio de

Quando em viagem, caso o cliente se encontre a uma distância superior a 1.000 km, a repatriação só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite estabelecido acima. A prestadora reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previstos e não utilizados.

Limite

R\$5.000,00/evento.

3.2.2. Transporte do corpo

Se, em consequência de evento previsto, ocorrer o falecimento do cliente, a prestadora atentar-se-á às formalidades administrativas necessárias para o transporte do corpo, transportando-o em esquife standard até o município de domicílio do cliente no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

Limite

R\$1.000,00/evento

*não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

3.2.3. Avisos urgentes

No caso de evento previsto, a prestadora poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

3.2.4. Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo

No caso de perda ou roubo de documentos do cliente, indispensáveis ao prosseguimento da viagem, a prestadora prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do cliente, a prestadora poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o cliente, desde que prévia e expressamente autorizada pelo cliente.

Limite

sem limite.

3.2.5. Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito

A Central de Atendimento da prestadora fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do cliente.

Observação: a prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

Limite

sem limite.

3.2.6. Dicas sobre bloqueio de celular

A Central de Atendimento da prestadora fornecerá ao cliente os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

Limite

sem limite.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

3.2.7. Dicas sobre cheques perdidos ou roubados

A prestadora fornecerá o telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos clientes do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

Limite

Sem limite.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques perdidos ou roubados junto ao banco emissor.

3.3. Serviços disponíveis no Brasil (mais de 50km)

3.3.1. Transporte para familiar

Se, em consequência de evento previsto, o cliente ficar hospitalizado por um período superior a 10 dias e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a prestadora suporta as despesas com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, à critério da prestadora, para que um familiar possa ficar junto do cliente.

Limite

1 passagem/evento (ida e volta, classe econômica).

3.3.2. Hospedagem para a família

Em complementação ao item anterior, a Maxpar encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do cliente hospitalizado. A prestadora responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como telefonemas, restaurantes, frigobar e similares.

Limite

Diária de R\$100,00 até 10 dias/evento.

Observação

Este serviço está condicionado à utilização do serviço de transporte e envio de familiar.

3.4. Exclusões gerais

A prestadora não será responsável pelos gastos pessoais ou fornecimento de assistência nas seguintes situações:

- Doenças crônicas ou preexistentes;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do cliente, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do cliente ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências causadas por tentativa de suicídio;
- Danos sofridos pelo cliente em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- Danos sofridos em consequência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a, alpinismo, ski aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e de práticas desportivas em competição ou treino para competição e apostas;
- Assistências em consequência de um acidente laboral;

- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (exemplo: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de check-up médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o cliente possa ser tratado localmente;
- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.;
- Utilização indevida de cartões de crédito, celulares e/ou cheques perdidos ou roubados.

4. Estética e beleza

4.1.1. Descrição

Acesso à rede credenciada de estética e beleza, com descontos nos serviços oferecidos. A prestadora será responsável por fornecer as informações dos centros estéticos credenciados - dos (endereços, telefones, serviços e descontos oferecidos) e também agendamento, quando solicitado. O serviço de bem-estar é exclusivo para as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro. O atendimento para informações será feito através da Central de Assistência 24 horas, 7 dias por semana. O atendimento por parte da rede credenciada está vinculado ao horário praticado por cada estabelecimento, da mesma forma que o agendamento dependerá dos horários disponíveis.

Os centros estéticos participantes são estabelecimentos selecionados com base nos serviços e descontos oferecidos, quantidade e abrangência geográfica de suas filiais e qualidade dos serviços prestados. Estão localizados nas principais capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não sejam capitais.

A rede conveniada, bem como os serviços e/ou descontos oferecidos pelos credenciados, estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede credenciada estarão sempre disponíveis na Central de Atendimento 24 Horas.

Importante

A prestadora está preparada para atender de acordo com as condições do produto nas cidades conveniadas, através de rede credenciada. Para o serviço de bem-estar, nas cidades que não tenham infraestrutura, será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

Expansão

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a prestadora poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. A expansão dependerá da disponibilidade e da infraestrutura local, além do interesse do parceiro potencial.

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos clientes é exclusiva do centro estético credenciado. A prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos pelo cliente.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Principais capitais, podendo ou não abranger outras cidades do território brasileiro.

4.2. Serviços

4.2.1. Descontos

A Central de Atendimento da prestadora informará, quando solicitado pelo cliente, endereços e telefones dos centros estéticos credenciados, bem como dos serviços e descontos oferecidos. A informação será dada com base na localização geográfica do cliente e no tipo de serviço solicitado. Para utilizar a rede credenciada, o cliente deverá apresentar, no centro estético escolhido, o cartão do cliente contratante juntamente com a cédula de identidade.

O agendamento poderá ser feito diretamente pelo cliente, ou ainda efetuado pela Central de Atendimento, caso solicitado pelo cliente, e dependerá dos horários disponíveis no centro estético escolhido. A Central necessitará de todas as informações para conciliar os horários disponíveis.

O pagamento pelos serviços utilizados nos centros estéticos, bem como por quaisquer produtos adquiridos ou utilizados, ficará por conta do cliente.

4.2.2. Bem-estar

O bem-estar consiste no serviço gratuito oferecido ao cliente. Dependendo da localidade, o cliente terá à sua disposição, gratuitamente, uma sessão de tratamento corporal ou uma sessão de tratamento facial ou uma sessão de depilação ou manicure ou pedicure ou shiatsu. A sessão de depilação dependerá do centro estético escolhido, podendo ser meia-perna ou axila ou sobancelha ou virilha ou, ainda, uma combinação de 2 serviços, conforme disponibilidade local.

Quaisquer complementos oferecidos pelos centros estéticos constituem mera liberalidade e não implicará em mudanças no escopo dos serviços contratados.

A Central de Atendimento da prestadora será responsável pelas informações ao cliente, além do agendamento da sessão de tratamento corporal ou facial no centro estético. Após solicitação e escolha do serviço pelo cliente, a Central de Atendimento da prestadora procederá ao agendamento, que será feito com um mínimo de 1 semana de antecedência. A prestadora não será responsável por eventuais agendamentos acima deste período causados por falta de disponibilidade de horários ou excesso de solicitações para um centro estético específico.

Caso o cliente tenha necessidade de cancelar o agendamento da sessão (massagem ou depilação ou manicure ou pedicure), este deverá contatar a Central de Atendimento com antecedência mínima de 48 horas. O cliente poderá cancelar até 2 vezes o

agendamento do serviço. Na ocorrência de cancelamento sem a antecedência mínima descrita ou da quantidade de cancelamentos ter sido alcançada, a usuária não terá direito a outro agendamento e ao serviço bem-estar.

O cliente terá direito a uma única utilização do serviço bem-estar durante o período contratado.

Abrangência

Cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

O credenciamento de rede atuará nas cidades com mais de 300.000 habitantes, e desde que haja utilização do serviço de bem-estar. Nas capitais ou cidades com grande número de vidas, o credenciamento obedecerá à análise de suficiência de rede. Solicitações e indicações para novos credenciamentos obedecerão a essa análise e poderão, ou não, ser efetivados.

Observações

- Os serviços de bem-estar são exclusivos para o titular do serviço contratado e sujeito à disponibilidade de centros estéticos na sua cidade.
- O tipo de serviço disponível em cada cidade (massagem corporal, massagem facial, depilação, manicure, pedicure ou shiatsu) dependerá da disponibilidade dos centros estéticos disponíveis na cidade para o cadastramento.
- Não há obrigatoriedade de centros estéticos cadastrados em diversos bairros da cidade. O cliente, ao escolher um serviço específico, deverá se encaminhar ao centro estético indicado pela Central de Atendimento.
- Os serviços só poderão ser solicitados durante a duração do contrato.
- O cliente deverá ligar para a Central de Atendimento, e solicitar informações e o envio do cupom.

5. Segunda opinião médica – EUA

5.1. Descrição

A segunda opinião médica – EUA é um parecer a respeito do diagnóstico, conduta e prognóstico relativo a um caso clínico, emitido por um centro hospitalar dos Estados Unidos, escolhido pela Central de Atendimento da prestadora, a pedido do médico do cliente ou pelo próprio cliente.

Benefícios

- Presteza, fidelidade e sigilo na troca de informações;
- Parecer de profissionais de notória autoridade a respeito da melhor maneira de proceder em casos de dificuldade.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

Exclusões gerais

- Serviços solicitados diretamente pelo cliente, sem prévio consentimento da Central de Atendimento;
- Pagamento de reembolso;

- Qualquer tipo de despesa realizada durante o tratamento/cirurgia e despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas, hospitalares e odontológicas pagas pelo cliente no Brasil e no exterior.

5.2. Patologias e situações sujeitas à segunda opinião médica

A segunda opinião médica – EUA será emitida com relação a qualquer doença considerada justificadamente grave pelo médico assistente do cliente, ou pelo próprio cliente a fim de contribuir no estabelecimento de sua conduta, ante:

- Incerteza quanto à exatidão do diagnóstico por parte do médico ou do paciente depois de realizados todos os procedimentos clínicos e laboratoriais cabíveis;
- Divergência entre especialistas com relação ao tratamento adequado.

5.2.1. Operacionalização

A segunda opinião médica – EUA poderá ser solicitada pelo profissional médico devidamente habilitado que estiver assistindo ao cliente, ou pelo cliente. A Central de Atendimento orientará sobre o preenchimento do Formulário de Requisição do Serviço e envio dos exames relacionados ao diagnóstico. O formulário, com toda a documentação, deverá ser enviado à Central de Atendimento e, após o recebimento, a Central enviará para os Estados Unidos onde um médico qualificado emitirá um parecer médico. A Central de Atendimento se responsabiliza pelas despesas de envio dos exames aos Estados Unidos, e retorno dos mesmos ao cliente.

As despesas de envio dos documentos até a Central de Atendimento serão de responsabilidade do cliente.

O cliente da segunda opinião médica – EUA deverá estar e manter residência fixa no território nacional.

5.2.2. Procedimentos

O cliente deverá preencher o formulário de requisição da segunda opinião médica EUA e enviar todos os exames relacionados e o parecer médico obtido referente ao seu estado de saúde à Central de Atendimento.

Relação dos exames médicos desejáveis para o envio da segunda opinião médica EUA:

- Exames físicos e histórico médico completo (cópia);
- Todos os raios-x, angiografia, tomografia ou outros testes relacionados ao caso;
- Disquetes, vídeos de endoscopia, fitas do ecocardiograma relacionados ao caso;
- Slides da patologia, contendo amostras de tecido ou qualquer exame/informação adicional que tenha sido fator decisivo ou tenha parte significativa no diagnóstico do cliente;
- Os documentos enviados e devolvidos serão traduzidos por médico habilitado;
- Caso seja necessária a realização de exames adicionais solicitados pelo centro médico responsável pela realização da segunda opinião médica, será de responsabilidade do cliente providenciá-los. Estes deverão seguir os mesmos critérios de envio previamente estabelecidos.

O parecer médico consistirá na recomendação de agendamento para uma avaliação mais completa ou tratamento que será realizado pelo cliente. Caso seja necessária a realização de novos exames/testes, o cliente deverá providenciá-los e arcar com suas despesas. Após analisar os dados enviados pelo cliente, o centro hospitalar poderá concordar que o tratamento que a paciente estiver recebendo ou for receber é o suficiente e que eles não podem prover nenhuma melhoria adicional. Uma vez enviado o parecer médico ao cliente, caso este não aceitar ou não concordar com o parecer, não será realizada uma nova solicitação de segunda opinião junto a qualquer outro centro hospitalar e o caso será dado por encerrado.

5.2.3. Modelo formulário para preenchimento

Formulário de requisição segunda opinião médica deve ser solicitado com o time de ajuda.

5.2.4. Sigilo e ética médica

A interferência de um segundo profissional na abordagem de um caso clínico envolve inúmeras implicações de ordem ética. Tanto os dados do cliente, sujeito da prestação de serviços descrita, quanto a segunda opinião só são acessados pelos médicos envolvidos no caso.

5.2.5. Prazo de retorno das informações

O prazo médio para retorno das informações obtidas é de 20 dias úteis, a contar da entrada de todos os exames solicitados juntamente com o formulário preenchido.

Fatores imponderáveis e/ou de força maior podem atrasar o trânsito da informação: impedimento do profissional emissor da segunda opinião médica por motivo de força maior, pane nos sistemas eletrônicos, acidentes imprevistos. Estes fatores, ocorrências inesperadas de ordem logística, não constituem regra, mas sim exceções. Nestas circunstâncias, a Central de Atendimento da prestadora prestará todas as informações sobre o andamento do processo ao médico solicitante ou ao cliente.

6. Assistência farmacêutica

6.1. Descrição

Farmácia e medicamentos é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, adquiridos em drogarias credenciadas pela ePharma.

O produto é um conjunto de serviços de suporte aos nossos clientes, que resulta da experiência da prestadora em administração de serviços especializados de relacionamento, gestão de redes de prestadores de serviços e na área de administração de benefícios de farmácia.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Nas principais cidades brasileiras.

6.2. Identificação

Os clientes são identificados na rede credenciada através do CPF, sendo necessário ligar antes na Central de Atendimento para o fornecimento da senha de identificação.

6.3. Serviços

6.3.1. Locais de farmácias

A Central de Atendimento 24 horas oferece suporte completo para o cliente, com as informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas, conforme sua necessidade.

6.3.2. Descontos em medicamentos

Sempre que necessário, o cliente terá à sua disposição uma rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos sobre o preço máximo ao consumidor, conforme abaixo:

Descontos de 15% a 60% sobre o Preço Máximo ao Consumidor (PMC), para os medicamentos contemplados na lista;

O valor equivale ao PMC para os demais medicamentos, aprovados pela ANVISA, publicadas na ABCFARMA, que não integram a lista.

Importante

Pharma praticar o menor preço entre o preço ePharma e o preço promocional do dia da loja. Não são considerados preços promocionais aqueles decorrentes de programas de fidelidade da farmácia, programas de adesão ao tratamento, entre outros. Não será autorizada pelo Sistema ePharma a venda de medicamentos fracionados e manipulados.

Limite

Sem limite.

7. Rede de descontos

7.1. Descrição

A rede Allya é uma rede de estabelecimentos comerciais e/ou de serviços, em convênio com a prestadora – Assistência 24 Horas, com a finalidade de oferecer descontos e benefícios diversos aos seus clientes.

Oferecendo uma gama de produtos e serviços em segmentos focados em comodidade, entretenimento e conveniência, a rede possui descontos em estabelecimentos físicos e virtuais.

Benefícios

Os benefícios oferecidos pelos estabelecimentos participantes da rede conveniada poderão abranger descontos e/ ou benefícios, sempre de acordo com a negociação entre o estabelecimento e a prestadora - Assistência 24 Horas.

Operacionalização

O cliente acessa o site da rede Allya, mediante identificação de seu cadastro por meio de CPF ou CNPJ. Para obtenção do desconto, será gerado um voucher que deverá ser apresentado no momento do pagamento ao parceiro credenciado.

A rede conveniada

A rede conveniada, bem como os serviços e/ou produtos oferecidos pelos conveniados, estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede conveniada estarão sempre disponíveis no site: <http://clubeike.com.br/>

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

8. Orientação nutricional

8.1. Descrição

Disponibiliza aos seus clientes informações sobre alimentação e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o cliente receberá dicas e comentários, motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

A Central de Atendimento é composta por analistas de suporte nutricional (graduandas em Nutrição), treinadas e supervisionadas por nutricionista responsável. A Central opera de segunda a sexta, das 8h às 20h (exceto aos feriados). As informações poderão ser disponibilizadas ao cliente via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada cliente.

Atendimento via tronco chave DDD 11 para ligações provenientes de São Paulo e da Grande São Paulo e via DDG 0800 para ligações das demais cidades.

Os serviços abaixo são destinados a adultos e idosos, nas mais diferentes etapas da vida, podendo ser fornecida dicas sobre alimentação de crianças e adolescentes (de 3 a 19 anos). Importante: para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

8.2. Serviços

8.2.1. Cadastro pessoal

Este serviço é o primeiro contato do cliente, como orientação de adequação de peso e estatura (IMC – índice de massa corpórea) com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao cliente, como a classificação do perfil nutricional de acordo com o peso e a estatura (IMC – índice de massa corpórea).

Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coleta os dados para cadastro, não fornecendo a classificação nutricional.

8.2.2. Calorias na medida

Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do calorias na medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

8.2.3. Dicas de hábitos alimentares

Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do cliente como um todo. A partir da avaliação do perfil pessoal, o cliente receberá informações e dicas, com o intuito de despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando assim uma melhora em sua qualidade de vida.

8.2.4. Dicas de educação alimentar

Avaliação dos hábitos alimentares do cliente de forma qualitativa através de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano. A partir da identificação dos hábitos alimentares do cliente, a Central oferece orientações alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados, de acordo com as porções dos Grupos Alimentares descritos na Pirâmide Alimentar Brasileira.

8.2.5. Cardápio Qualitativo

Este serviço sugere um modelo de cardápio/esquema alimentar que orienta o cliente quanto às combinações mais adequadas dos alimentos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio, o cliente recebe dicas dos alimentos a serem consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum, para assim manter uma alimentação saudável, através de sugestões alimentares criativas e atraentes. Juntamente ao cardápio, serão enviados materiais de apoio, como a Pirâmide Alimentar Brasileira e a Tabela de Equivalência de Porções.

8.2.6. Nutrição no dia a dia

Através da Central de Atendimento, o cliente terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um complexo arquivo de informações, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:



- Informações Gerais;

- Nutrição e esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino, com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal;
- Nutrição e saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;
- Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades;
- Nutrição x adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Nutrição x crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Nutrição x idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Mulher e homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida;
- Patologia e nutrição: orientação alimentar para auxiliar de forma qualitativa no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;
- Propriedades dos alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde;
- Nutrição e estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

Observação

O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.

9. Orientação fitness

9.1. Definições

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

9.2. Serviços

9.2.1. Personal fitness

A orientação pessoal fitness é realizada via telefone, através de profissional qualificado, formado em Educação Física. O objetivo é orientar o cliente sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.

Nosso programa com sugestões de atividades físicas respeitará a individualidade, direcionando para os objetivos do cliente, conforme idade, sexo, bem como sua disponibilidade.

O trabalho poderá ser complementado e obterá melhores resultados, se for desenvolvido com a parceria com a assistência
Orientação nutricional.

Importante

O cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para formalizar sua solicitação, sendo que o retorno será em até 48h. Todas as informações sobre atividades físicas são por telefone, lembrando que é importante o cliente procurar um clínico geral e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas, para garantir que sua saúde não apresentará nenhum problema com o novo ritmo de vida.

Benefícios do produto

- Melhor disposição para as atividades do dia a dia, maior prazer para o trabalho, lazer e convívio social;
- Orientação e auxílio na prevenção de doenças e na recuperação mais rápida e com maior facilidade;
- Prevenção à osteoporose, estando as mulheres muito mais propensas aos problemas relacionados à condição – quanto mais cedo se iniciar uma atividade física bem orientada e associada a outros procedimentos corretos, mais diminuem as possibilidades de sofrer com as consequências da doença;
- Pessoas ativas possuem tendência a ter o seu peso dentro da faixa normal e mantê-lo com mais facilidade e por mais tempo do que as sedentárias;
- O ativo apresenta pressão arterial e frequência cardíaca mais baixa do que o sedentário, tanto em repouso quanto em atividade. Desta forma, o ativo suporta por mais tempo o exercício, enquanto o sedentário tem certas limitações cardiovasculares.
- A pessoa ativa tem maior VO₂ (volume de oxigênio pulmonar) e suporta atividades de longa duração com mais facilidade;
- A atividade física melhora a postura e ajuda a combater maus hábitos como o fumo, entre outros.

10. Cartão alimentação

10.1. Definições

Cliente/beneficiário

É a pessoa física com até 70 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de assistência 24 horas, contratado junto à contratante.

Evento previsto

Morte natural ou morte acidental.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

10.2. Cartão alimentação

No caso de morte do cliente, após a solicitação da contratante, a prestadora fornecerá o vale alimentação por meio de cartão magnético, no prazo máximo de 15 dias úteis.

O valor do vale alimentação será de R\$ 200,00 por 6 meses e será creditado durante os meses contratados no cartão magnético para uso exclusivo do beneficiário, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.

10.3. Operacionalização

A entrega do benefício será operacionalizada pela prestadora, no prazo de 15 dias úteis, contado a partir do recebimento da solicitação e de todas as informações e documentações necessárias.

O cartão magnético para crédito do vale alimentação será enviado pelos correios e deverá ser utilizado para todos os créditos que serão efetuados.

O prazo de validade do cartão magnético e vale alimentação é de 90 dias após o último crédito.

A ocorrência de catástrofes, tais como enchentes, greves, ou outros fatores súbitos e involuntários poderão eventualmente interferir no prazo de entrega do vale alimentação.

10.4. Cesta bebê e mamãe

10.5. Definições

Beneficiário É a pessoa física, titular do seguro de vida, de sexo feminino ou masculino que seja mãe ou pai do bebê.

Evento previsto Nascimento. Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s), conforme previsão constitucional (art. 227, § 6º, Cf/88). O vínculo da adoção constitui-se por sentença judicial (art. 47 Do estatuto da criança e do adolescente – ECA) e é irrevogável, isto é, após o trânsito em julgado da decisão judicial e lavrado o novo registro no cartório de registro civil competente, não haverá reversão (art. 39 do ECA).

10.6. Descrição

Na ocasião do nascimento do filho do beneficiário, a prestadora garante o fornecimento e envio da cesta bebê e mamãe, mediante solicitação do beneficiário ou da contratante (conforme combinado) no prazo máximo de 30 dias após o recebimento da solicitação.

10.6.1. Itens da cesta bebê

Itens	Quantidade
Prendedor para chupeta ou similar	1
Babadouro ou similar	1

10.6.1.Itens da cesta bebê

Itens	Quantidade
Protetor de seios ou similar	1
Algodão hidrófilo Anlace ou similar	4
Óleo mineral Purulin Lifar ou similar	2
Chupeta Kuka Plus sil redondo ou similar	1
Mamadeira New Baby ou similar	1
Cotonetes smart hastes flexíveis ou similar	2
Pomada para assadura Babyglos ou similar	1
Loção hidratante Turma da Mônica ou similar	1
Termômetro clínico Panvel ou similar	1
Lenços umedecidos Cotton Kids ou similar	2
Escova p/ mamadeira ou similar	1
Fralda descartável dia e noite P ou similar	2
Mamadeira média ou similar	1
Mamadeira pequena ou similar	1
Sabonete 123 Baby ou similar	1
Shampoo Barbie suave s/sal ou similar	1
Talco Baby Poppy ou similar	2

10.6.2.Itens da cesta mamãe

Itens	Quantidade
Açúcar refinado Caravelas ou similar	1
Arroz Extremo Sul tipo ou similar	1
Biscoito recheado Visconti sabor morango ou similar	1
Biscoito Bauducco Levíssimo Cracker ou similar	1
Café em pó Pelé à vácuo extra ou similar	1
Extrato de tomate Bonare sachê ou similar	1
Farinha de trigo especial Fidalga ou similar	1
Farinha de mandioca crua Araruna ou similar	1
Feijão preto Alfredinho ou similar	1
Massa com ovos espaguete Mesa boa ou similar	1
Óleo de soja pet Corcovado ou similar	1
Pó de chocolate para pudim Neilar sachê ou similar	1
Sal refinado Salmonete ou similar	1
Sardinhas com óleo comestível Nautique ou similar	1

Importante

A composição da cesta bebê e mamãe poderá ser alterada em consequência de oscilações de preços do mercado. Em relação às eventuais oscilações de preços, os itens poderão ser substituídos em quantidade ou marca e/ou excluídos para manter o limite referencial de valor.

Caso nasçam gêmeos ou mais, a cesta referente ao bebê seguirá o número de filhos.

10.7. Descrição

A prestadora e seus parceiros trabalham com produtos selecionados, valorizando a qualidade através da utilização de grupos de produtos.

Os prazos de validade são controlados levando-se em consideração os prazos definidos pelo fabricante dos produtos nas embalagens.

O prazo de entrega será contado a partir do recebimento da solicitação de envio de cesta bebê e mamãe pela prestadora.

Não será possível fornecer o serviço caso não haja o envio da certidão de nascimento do filho do beneficiário.

Caso o beneficiário tenha dificuldades de envio da documentação esta responsabilidade será da empresa titular da apólice.

Para melhor atender às necessidades de nossos clientes, serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

A cesta bebê e mamãe disponibilizada pela prestadora é acompanhada de um protocolo para comprovação do recebimento pelo beneficiário.

A entrega será feita em um dos endereços do beneficiário indicado pela contratante, proporcionando maior comodidade e conforto.

Fica estabelecido o número de duas tentativas para entrega da cesta, após a certificação do cadastro, uma tentativa em cada endereço informado.

A prestadora se responsabilizará por comunicar ao beneficiário o endereço para retirada. A cesta ficará disponível na base do prestador para retirada pelo beneficiário pelo período de 10 dias, após o qual será inutilizada, ocorrendo a perda do direito de recebimento desta cesta.

Máximo

30 dias, a partir do recebimento, pela prestadora, da solicitação de envio de cesta bebê e mamãe.

Âmbito territorial

A prestadora está preparada para entregas em todo o Brasil, através de empresas transportadoras devidamente credenciadas.

11. Orientação Psicológica

11.1. Definições

Cliente

É a pessoa física usuária do serviço de assistência psicológica, contratada junto à contratante.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

Descrição

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de discagem direta, conforme abaixo:

Horário comercial: atendimento das 8h às 20h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado, capaz de responder à solicitação do cliente de imediato.

11.2. Psicólogos para suporte focal e orientação psicológica.

Este programa é voltado para a qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento ao cliente. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Esta avaliação é indispensável para que qualquer medida complementar de assistência seja autorizada.

Após avaliação inicial, será determinado se o problema do cliente poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o cliente será responsável pelo pagamento das despesas.

Serviço de orientação psicológica para o cliente e seus familiares. Pode ser utilizado ao longo de toda a duração do contrato, sem limitação de acionamento. O atendimento é realizado por psicólogos e Assistentes sociais e funciona em horário comercial (segunda a sexta, das 8h às 20h, exceto feriado), em caso de força maior, o cliente poderá ser atendido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

11.3. Serviços

11.3.1. Apoio psicológico

Atendimento telefônico para cliente e beneficiário em situações como falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação. Como resultado, o cliente deverá encontrar alívio e melhora emocional.

Importante

A orientação psicológica via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve. Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão identificados pelo profissional e encaminhados a profissionais que atendem em consultório. A decisão de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do cliente e/ou seus familiares.

11.3.2. Psicoterapia

Havendo necessidade de apoio psicológico, a rede poderá, quando necessário e desde que possível, indicar a rede de psicólogos no local mais próximo de sua residência.

11.3.3. Apoio social

Atendimento telefônico para cliente e beneficiário para orientações sobre:

- Pensão por morte;
- Caso específico de morte em acidente de trânsito/DPVAT;
- Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela seguradora ou Previdência Social,
- Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
- Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio.

12. Check-Up Médico

12.1. Definições

Cliente

É a pessoa física, titular de plano de assistência 24 horas contratada junto à contratante.

Abrangência

Em todo território brasileiro.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente, no Brasil, constante do cadastro.

Carência

De 90 dias da data de inclusão do cliente no serviço.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Rede credenciada e expansão

Nossos médicos credenciados, bem como laboratórios, contam com uma estrutura gerenciada pela rede prestadora. Estão localizados nas principais capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não sejam capitais. As atualizações da rede credenciada estarão sempre disponíveis na Central de Atendimento 24 horas.

Caso haja necessidade, a prestadora poderá ampliar o atendimento nas cidades com maior volume da carteira. A expansão dependerá da disponibilidade e da infraestrutura local.

Cidades sem infraestrutura

Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada, será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R\$ 300,00 (consulta e exames). O cliente deverá obrigatoriamente ligar para a Central solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. O prazo para reembolso após recebimento da nota fiscal será de até 10 dias úteis.

12.2. Serviços

12.2.1. Consulta médica

O serviço de check-up é uma forma inteligente de detectar com antecedência, ou em fase inicial, doenças que possam ser tratadas sem maiores riscos quando diagnosticadas precocemente.

Quando solicitado, será disponibilizada ao cliente uma consulta médica preventiva com um clínico geral credenciado, bem como o seu retorno para análise dos exames, lembrando que o prazo não poderá ultrapassar 30 dias. O serviço médico será para auxiliar o cliente a diagnosticar e avaliar como está sua saúde, bem como seu retorno após o resultado dos exames médicos.

Este serviço será apenas para 1º diagnóstico e, caso seja necessário, o cliente deverá dar continuidade ao tratamento médico diagnosticado pela assistência.

Importante

- A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames será totalmente gratuita ao cliente, respeitando o período máximo de 30 dias, contados a partir da 1ª consulta.
- Caso o cliente queira dar continuidade ao tratamento com o médico credenciado, terá que arcar com todas as despesas, sendo essas negociadas diretamente com o profissional.
- O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local.

12.2.2. Exames médicos

Após a consulta, o médico responsável solicitará exames para diagnosticar como está a saúde do cliente, conforme abaixo:

12.2.2.1. Exames Cobertos

Tipo	Abrangência
Hemograma completo	Brasil (exclusivamente na rede credenciada)
Glicemia de Jejum	
HDL/LDL/VLDL (Colesterol total e frações)	
Prostático*	
Colpocitologia (Exame de Papanicolau)**	
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	

*Homem ** Mulher

Importante

- Os exames acima são básicos para um check-up inicial, realizados exclusivamente nos locais credenciados da Assistência.
- Caso seja necessário exames complementares, será de responsabilidade do cliente arcar com as despesas.
- Este serviço não permite reembolso de qualquer natureza.

Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência

- Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
- Exames adicionais para diagnóstico complementar;
- Retorno para consulta após 30 dias;
- Continuidade de tratamento médico.

13. Residencial básico

13.1. Definições

Cliente

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento previsto

Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do cliente ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / raio / explosão;
- Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / granizo / fumaça;

- Alagamento (dano por água proveniente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de veículos;
- Queda de aeronaves.

Problema emergencial

Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas hidráulicos

Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

Problemas elétricos

Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Chaveiro

Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Quebra de vidros

Para os fins desta proposta, quebra de vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do cliente, que resulta na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Observação sobre a quebra de vidros

Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da prestadora será tirar o cliente da situação emergencial, **colocando um vidro**

transparente ou tapume e o serviço será encerrado. Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Limite

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo cliente dentro do período de 12 meses.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

13.2. Serviços

13.2.1. Chaveiro

Na hipótese de evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso do cliente à residência, a prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 1 confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista, para este serviço, a cópia de novas chaves.

Limite

R\$ 200,00 para evento previsto e R\$ 100,00 para problema emergencial - 2 utilizações/ano, independentemente do evento.

Horário de atendimento

24 horas.

Observações

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do cliente ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência (Somente chave da fechadura de portão de acesso à residência. Não está coberta a assistência para a chave do motor de portão elétrico);
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do cliente;
- A prestadora se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do cliente.

13.2.2. Mão de obra hidráulica

Na hipótese de problema emergencial (problemas hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, chuveiros, válvulas de descarga, bóia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de evento previsto (alagamento - conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do cliente. Para essa situação, a prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite

R\$200,00 para evento previsto e R\$150,00 para problema emergencial - 2 utilizações/ ano, independentemente do evento;

Horário de atendimento

24 horas.

Importante

- Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do cliente.
- O cliente deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

Exclusões

- Quebra 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 do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (exemplo: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

13.2.3. Mão de obra elétrica

Na hipótese de problema emergencial (problemas elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras

elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de evento previsto (raio, dano elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limite

R\$200,00 para evento previsto e R\$100,00 para problema emergencial - 2 utilizações/ ano, independentemente do evento. Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Lâmpadas inteligentes

13.2.4. Vidraceiro

Na hipótese de quebra de vidros de portas ou janelas externas, a prestadora se encarregará do envio de um profissional qualificado 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 necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limite

R\$100,00 por intervenção –limitado a 2 utilizações/ano.

Horário de atendimento

Horário comercial.

Observação

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Ikê Assist, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a prestadora fornecerá a colocação de tapumes. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da

13.3. Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Ikê assist ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;

- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

14. Sustentabilidade

14.1. Definições

Cliente

É a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à contratante.

Imóvel

Local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora– Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Carência

O prazo para a utilização do serviço será de 30 dias após a adesão do produto.

Horários de atendimento

Informações: de segunda a sexta, das 9h às 21h, e sábados das 9h às 15h;

Serviço de descarte: de segunda a sexta, das 8h às 18h, e sábados das 9h às 14h.

Acionamento

O cliente pode ligar no 0800 730 9901 (ou no atendimento especial para deficientes auditivos: 0800 730 9904) para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

Diferencial

O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao cliente a foto do prestador e o nome, para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular, com as informações e o período em que será realizado o atendimento, para não haver esquecimento.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

14.2. Serviços

14.2.1. Descarte ecológico

Neste serviço, o cliente poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes, para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente

desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

Fluxo

Retirada: retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);

Descarte ecológico: descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes.

Regras importantes

Entrega, para a prestadora, de laudos de destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a manufatura reversa será feita nas instalações das próprias empresas de descarte. Se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.

As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local.

Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada.

A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da empresa de descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo das empresas de descarte, será necessário que o cliente providencie o deslocamento do material até o veículo.

Limite

até 5 produtos por coleta - 2 utilizações/ano.

Abrangência

território nacional.

14.2.2. Modelo do certificado



14.2.3. Consultoria ambiental

Sempre que necessário, o cliente poderá ligar para a Central de Atendimento, que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

Energia: Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);

Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual.

Água: Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

Limite

sem limite.

Abrangência

território nacional.

14.2.4. Projetos ecoeficientes

Visando preservar o lugar que dividimos com mais de 7 bilhões de pessoas, a prestadora, em parceria com a empresa de sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o cliente a realizar projetos e a transformar sua residência em um lar mais sustentável, com telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O cliente receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços.

A abrangência é em todo o território nacional e o serviço poderá ser utilizado quantas vezes for necessário, lembrando que todas as despesas serão de responsabilidade do cliente.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Território nacional.

Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços não providenciados diretamente pelo cliente;
- Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso etc.;
- Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da rede de prestadores;
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- Retirada de móveis ou equipamentos caso não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;

- Retirada de móveis ou equipamentos quando houver a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos em que seja preciso içar o bem a ser retirado.
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do cliente, constante no seu cadastro;
- Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso etc.

15. Cão & Gato

15.1. Definições

Cliente

É a pessoa física titular de plano de assistência a animais de estimação - pet, contratado junto à contratante.

Animal doméstico

É o animal de estimação que reside junto ao cliente, limitado a cães e gatos.

Emergência

É a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

Acidente pessoal do cliente

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 independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Doença súbita do cliente

É a alteração aguda do estado de saúde do cliente com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente, constante do cadastro.

Importante

A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o cliente utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém respeitando sempre o limite de serviços.

Prazos / duração

O serviço terá prazo de duração de acordo com as condições gerais emitidas pela contratante. A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

Responsabilidade

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

Âmbito territorial

Esse serviço será prestado nas principais cidades brasileiras.

Importante

A prestadora está preparada para atender de acordo com as condições do produto, por meio de rede credenciada. Cidades sem infraestrutura ou com problema de credenciamento de rede, consultar a Central de Atendimento para maiores detalhes.

15.2. Serviços

15.2.1. Transporte veterinário emergencial

Caso haja uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o cliente não tenha condições de fazê-lo, a prestadora providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente, até o limite contratado.

Caso o cliente não tenha condições de buscar seu animal após a alta do veterinário responsável, a prestadora efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

Limite

R\$100,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

O meio de transporte será definido pela prestadora. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

Caso o cliente utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do cliente. Para o fornecimento da assistência, é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

15.2.2. Assistência veterinária emergencial

Caso haja uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a prestadora arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.

Limite

R\$250,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Exclusão

Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

15.2.3. Consultas veterinárias

O cliente terá à sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da prestadora, conforme limite, para seu animal de estimação.

Limite

1 consulta/ano;

Horário de atendimento

conforme horário da clínica veterinária.

Observação

A responsabilidade da prestadora é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do cliente.

15.2.4. Agendamento de consultas veterinárias

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O cliente poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do cliente e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

Limite

Sem limite (custos por conta do cliente).

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do cliente. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

15.2.5. Informações sobre vacinas

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinação pública.

Limite

Sem limite (custos por conta do cliente).

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo cliente. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

15.2.6. Aplicação de vacinas em domicílio

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma clínica veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Limite

Sem limite (custo por conta do cliente).

Horário de atendimento

Conforme horário da clínica veterinária.

Observação

A prestadora será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do cliente as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

15.2.7. Envio de ração

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o cliente saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Limite

Taxa de entrega até R\$50,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

Conforme horário do pet shop.

Observação

A prestadora será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do pet shop.

15.2.8. Acionamento ou agendamento de leva e traz

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O cliente deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Limite

Sem limite (custo por conta do cliente).

Horário de atendimento

Conforme horário do estabelecimento.

Observação

A prestadora será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva e traz, ficando sob responsabilidade do cliente o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

15.2.9. Informação sobre raças de cães

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

Limite

Sem limite.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo cliente. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

15.2.10. Indicação de banho e tosa

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

Limite

Sem limite.

Horário de atendimento

24 horas.

15.2.11. Hospedagem de animais

Se, em consequência de acidente ou doença, o cliente estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a prestadora arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

Limite

R\$100,00 por dia, até 4 diárias - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

Conforme horário do estabelecimento.

Observação

Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária, serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Para o fornecimento da assistência, é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

15.2.12. Informações veterinárias úteis

Sempre que necessário, o cliente poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

Limite

Sem limite.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo cliente. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

15.2.13. Assistência funeral

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a prestadora arcará com as despesas de organização do funeral, cremação individual ou enterro, conforme disponibilidade local.

Limite

R\$400,00 - 1 utilização por ano.

Horário de atendimento

24 horas.

Observação

Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Este serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

15.2.14. Exclusões gerais

A prestadora não será responsável por gastos do cliente nas seguintes situações

- Serviços solicitados diretamente pelo cliente, sem prévio consentimento da prestadora;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo cliente;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;

- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento;
- Despesas extras da estadia, como ração, medicamento e todas aquelas que não estejam incluídas no custo da diária.

16. Cuidado para as crianças

16.1. Definições

Cliente

É a pessoa física ou jurídica, titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

Imóvel: Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, que serão selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Horário de atendimento

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais.

16.2. Serviços**16.2.1. Orientação e dicas sobre cuidados domésticos**

O profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.

16.2.2. Remanejamento de móveis

Envio de profissional para remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.

16.2.3. Instalação de protetores nas tomadas

Envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 10 unidades).

16.2.4. Grades de segurança

Indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do cliente.

16.2.5. Fixação de telas

Indicação de profissional para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do cliente.

16.2.6. Serviços gerais kids

Mão de obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 5 unidades.

16.2.7. Instalação de protetores de quinas

Envio de profissional para instalação de protetores de quinas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 4 unidades).

16.2.8. Colocação de trava gavetas

Envio de profissional para instalação de trava gavetas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 5 unidades).

Exclusão

Móveis de fórmica e furação.

16.2.9. Colocação de trava vaso sanitário

Envio de profissional para instalação de trava no vaso sanitário do banheiro para prevenir acidentes com crianças (até 1 unidade).

16.2.10. Protetor de portas

Envio de profissional para instalação de protetores de portas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 2 unidades).

Limite (16.2.1 a 16.2.10)

1 utilização por ano. O segurado deve escolher 3 serviços que deverão ser executados no mesmo atendimento.

Observações

- A prestadora enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de responsabilidade do mesmo, exceto os protetores de tomada.
- **Rede e grade de segurança:** para estes serviços, a prestadora enviará o profissional, sendo que todas as despesas de mão de obra e material serão de responsabilidade do cliente.

- **Horário de atendimento:** agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.
- O cliente deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.

16.3. Exclusões gerais

- Serviços em locais altos, acima de 7 metros, íngremes que dependam da locação de material/equipamento/ andaime para viabilizar execução do serviço ou que possam oferecer risco de vida ao prestador.

17. Acessibilidade

17.1.1. Definições

Cliente

É a pessoa física, usuária do serviço de residencial básico, contratada junto à contratante.

Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Horário de atendimento

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais. Outras cidades consultar a Central de Atendimento.

17.2. Serviço

17.2.1. Adaptação de residências para deficientes físicos

Quando solicitado pelo cliente, a prestadora enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do cliente, respeitando as normas de segurança, conforme abaixo:

- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e box) para proporcionar segurança ao cliente;
- **Troca de vaso sanitário:** mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário;
- **Troca de pia:** mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna);
- **Troca de torneiras:** instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando;
- **Instalação de assento dentro do box:** instalação de assento dentro do box, conforme altura e tamanho necessário para adaptação;
- **Instalação de válvula de descarga** instalação ou troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão, para facilitar a utilização;

- **Troca de fechadura:** mão de obra para troca de fechadura de portas internas ou externas;
- **Troca de maçanetas:** instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do cliente;
- **Luz de emergência:** instalação de luz de emergência nos principais cômodos;
- **Instalação de interruptor:** instalação de interruptores posicionados entre 0,60 m e 1,00 m de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ou instalação de interruptor ao lado da cama;
- **Instalação de portas:** instalação ou troca de porta(s) com no mínimo 0,80 m para facilitar o acesso ao imóvel;
- **Serviços gerais:** fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, ganchos, penduradores e kit de banheiro (conforme altura necessária para adaptação);
- **Rampas:** mão de obra (sem acabamento) para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal.
- **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.

Limite

1 utilização por ano. O segurado deve escolher 3 serviços que deverão ser executados no mesmo atendimento.

Observações

- A prestadora enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.
- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

- Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.
- O cliente deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

17.3. Acessibilidade para idosos

17.3.1. Definições

Cliente

É a pessoa física, usuária do serviço de residencial básico, contratada junto à contratante.

Imóvel

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Assistência

É o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Horário de atendimento

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

Prazos / duração

O serviço de assistência será prestado durante a duração do serviço contratado junto à contratante.

Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais. Para outras cidades, consultar a Central de Atendimento.

17.4. Serviço

17.4.1. Inspeção sênior

Quando solicitado pelo cliente, a prestadora enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do cliente, focando na prevenção de acidentes domésticos e aumento da qualidade de vida, conforme abaixo:

- **Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:** o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;
- **Remanejamento de móveis:** envio de profissional para o remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do cliente, desde que tecnicamente possível e que não necessite de montagem e desmontagem.
- **Instalação de assento dentro do box:** instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação. Limite de 1 unidade;
- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box). Limite de 1 unidade;
- **Luz de emergência:** instalação de luz de emergência nos principais cômodos. Limite de 5 unidades;

- **Rampas:** mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal. Limite de 1 unidade;
- **Serviços gerais:** fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Até 5 unidades;
- **Instalação de ventilador de teto:** mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 1 aparelho.

Limite

Até 3 serviços ou R\$ 250,00 - o que for atingido primeiro; 1 utilização por ano.

Observações

- A prestadora enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.
- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.
- O cliente deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.

- Se, após o agendamento e envio do serviço, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central , será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime e/ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

18. Assistência bike

18.1. Definições

Cliente

É a pessoa física titular do plano de Assistência 24 Horas Veículos (segurado) contratada junto à contratante (seguradora).

Modelos de bike

Bicicletas e seus acessórios originais, nas categorias de uso para lazer urbanas, femininas, passeio, infantil, dobráveis, mountain bikes e BMX.

Imobilização da bike

Situação que impossibilite a locomoção da bicicleta em condições normais, conforme descrito nos serviços: 25.2.2 Troca de pneu(s), 25.2.3 Quebra da corrente, e 25.2.4 Falta de freios.

Eventos previstos

Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o cliente, seu veículo ou residência, e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

Acidente pessoal

É a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. Importante: a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

Roubo e furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Limite

É o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da prestadora, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

18.2. Serviços**18.2.1. Montagem de bicicleta**

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, a prestadora providenciará o envio do profissional para a montagem da bike no endereço solicitado pelo cliente.

Caso a localidade ainda não tenha mão de obra para a execução do serviço, a prestadora poderá enviá-la até a autorizada mais próxima para a execução do serviço, com o leva e traz.

A prestadora se responsabiliza apenas pela montagem ou o envio e entrega da bicicleta, sendo que qualquer despesa de peças ou acessórios não estarão contemplados.

Limite

Mão de obra para montagem de 1 bike ou serviço de leva e traz dentro do município, limitado a 1 utilização/duração do contrato.

Franquia

Sem franquia.

Horário de atendimento

Agendado pela Central.

18.2.2. Troca de pneu

Em caso de pneu furado, será providenciado o envio de um profissional para realizar o reparo emergencial (remendo), se tecnicamente possível, ou troca da câmara de ar, quando necessário.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

Importante

Material básico incluso exclusivamente para:

- Câmara de aros de 12" a 26" e 700x20 (speed).

Limite

Mão de obra e material para troca da câmara, limitado a 2 utilizações/duração do contrato.

Franquia

Sem franquia.

18.2.3. Quebra da corrente

Em caso de quebra da corrente, será providenciado o envio de um profissional para realizar a emenda.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Importante

Não contempla a troca da corrente.

Limite

Mão de obra para conserto da corrente básica. Limitado a 2 utilizações/ duração do contrato.

Franquia

Sem franquia.

18.2.4. Falta de freios

Em caso de falta de freios, será providenciado o envio de um profissional para realizar o ajuste ou troca dos cabos e/ou sapatas, quando possível. Este serviço não atende troca para pastilhas de freios a disco e hidráulicos.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

Limite

Mão de obra e material básico (cabo de aço e conduíte), limitado a 2 utilizações/ duração do contrato;

Franquia

sem franquia.

18.2.5. Transporte dentro do município

Caso a prestadora não consiga resolver um caso de imobilização da bike, será disponibilizado o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, respeitando o limite abaixo:

Limite

Transporte até R\$ 80,00, limitado a 2 utilizações/duração do contrato.

Franquia

Sem franquia.

18.2.6. Troca de hospital

Na hipótese de evento previsto, caso o cliente necessite de remoção hospitalar para outro hospital mais bem equipado, segundo avaliação médica da prestadora, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra- seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do cliente, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite

Até R\$ 5.000,00 por evento.

Franquia

sem franquia.

18.2.7. Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo

No caso de perda ou roubo de documentos do cliente, a prestadora prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outros documentos. Caso o cliente esteja em viagem e se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada

no seu domicílio, a prestadora poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o cliente, desde que prévia e expressamente autorizada pelo cliente.

Limite

Sem limite.

18.2.8. Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento da prestadora fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do cliente.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

Limite

Sem limite.

18.2.9. Dicas sobre bloqueio de celular

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento prestadora fornecerá ao cliente os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

Importante: a prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

Limite

Sem limite.

18.2.10. Dicas sobre cheques perdidos ou roubados

Em caso de evento previsto, a prestadora fornecerá o telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos clientes do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques junto ao banco emissor.

Limite

Sem limite.

18.3. Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência

- Bicicletas motorizadas, speed (bicicleta de corrida, bicicleta de estrada), triathlon, ergométrica, entre outras fora do padrão definido nas condições gerais;

- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como, mas não restrito à: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças.
- Compra ou troca de peça não descrito no manual de assistência para o conserto paliativo;
- Bicicletas utilizadas para uso esportivo ou competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento;
- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou regulagem da bike;
- Manutenções que necessitem de ferramentas especiais (exemplo: alinhamento das rodas, troca de câmbios, manutenções no movimento central e direção);
- Substituição de peças defeituosas, como troca da relação da transmissão;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;
- Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido.

19. Motorista Youse

Se o cliente não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo segurado para seu retorno à residência e não houver, em sua companhia, outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a prestadora fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, de acordo com a necessidade do cliente, e estacioná-lo, conforme sua indicação.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo cliente não exceda o limite.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela prestadora.

Limite

Retorno até o local indicado (até 50 km), limitado a 2 utilizações/ano.

Franquia

Sem franquia.

20. Regras de Carência

Na Youse, você pode alterar ou contratar novos serviços de assistência 24h para o seu seguro. E ao fazer essas mudanças, é preciso se atentar ao período de carência. Vem saber como funciona:

O que é carência?

A carência é o tempo que você precisa esperar após a contratação de um serviço para começar a usá-lo.

Quando a carência se aplica?

- A carência é válida **somente para alterações em assistências**, chamadas de **endossos** (inclusão ou upgrade de serviços).

 **Atenção:** como ela é válida para alterações em contratos já existentes, é importante lembrar que ao contratar um novo seguro não há carência.

Qual é o prazo de carência?

- O prazo de carência é de **30 dias corridos**, contados a partir da data de inclusão ou alteração do serviço.
- Como esse é um período de espera, você não poderá acionar o serviço recém-contratado antes desse intervalo.

Como funciona no caso de upgrade?

- **Reboque:** se você já tinha o serviço de 100 km contratado e quer passar para 400 km, durante o período de carência dá pra utilizar os **100 km antigos** normalmente. No caso, essa espera de 30 dias se aplica apenas aos **300 km adicionais**.
- **Carro reserva:** se você aumentar de 7 para 15 dias, pode continuar usando os 7 dias normalmente enquanto espera o período de carência - já que somente os **8 dias extras** terão carência de 30 dias.

 **Atenção:** em caso de **downgrade**, ou seja, fazer a redução de um serviço, **você poderá usar normalmente, sem carência**. Por exemplo, se você tinha um reboque contratado de 400km e alterou para 100km, não existe esse período de espera.

E como irei saber se a assistência está em período de carência?

- Ao incluir um serviço, essa informação fica disponível no aplicativo.
- Durante o período de carência, o botão para acionar assistência pode continuar visível, mas será exibida uma mensagem informando que **o serviço ainda não está disponível** por estar em carência. Mas não se preocupe, você pode visualizar a data em que a assistência será disponibilizada pelo aplicativo e outros canais.

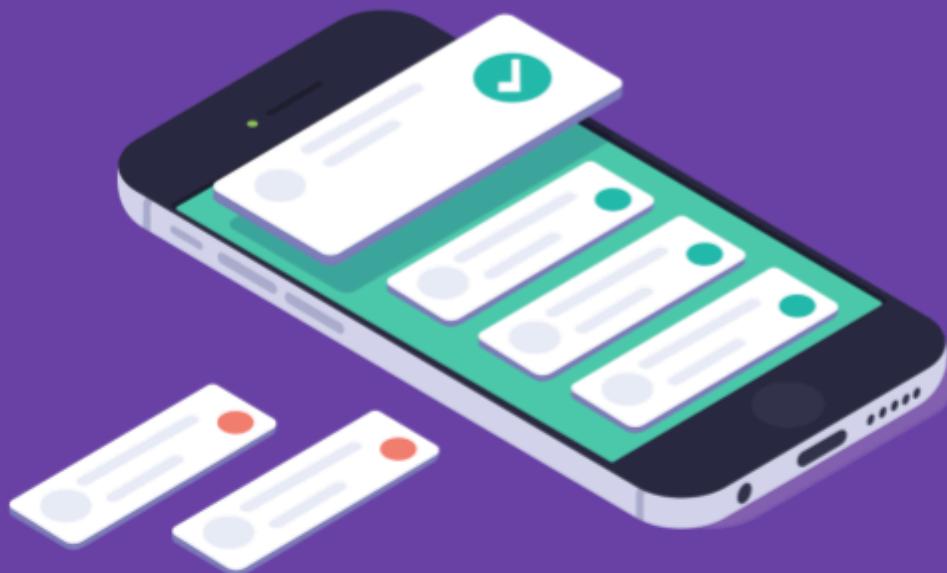
Quais serviços seguem essa regra?

- Todos os serviços de assistência 24 horas prestados por parceiros credenciados.
- Todos os serviços de vidros que são prestados por redes credenciadas.
- Seguro Auto (CSH, PAYD, RCF e Auto Convencional)

Observações

- Essas regras se aplicam a todos os nossos clientes, independente do contrato ser recente ou antigo.
- As assistências só ficam disponíveis para o acionamento após o término da carência, ou seja esse período de espera após a alteração e/ou contratação de um novo serviço.





Utilize as assistências pelo app
Baixe agora



Youse

Youse é uma plataforma de seguros 100% digital. Os produtos comercializados Seguro Auto Youse, Seguro Residencial Youse e Seguro Vida Youse são garantidos pela empresa Caixa Seguradora S.A., inscrita no CNPJ nº 34.020.354/0001-10, sediada no SHN, Quadra 01, Conjunto A, Bloco E, CEP 70701 050 – Brasília DF, sendo intermediados pela Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. Processo SUSEP Seguro Auto nº 15414.900039/2016-18; Processo SUSEP Seguro Residencial nº 15.414.900040/2016-34 e Processo SUSEP Seguro Vida nº 15.414.900041/2016-89. As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta.

Ouvidoria 0800.730.9991 / Atendimento ao Público Susep: 0800.021.8484