



Sompo Residencial

HDI
SEGUROS

PRODUTOS SOMPO
Auto
Residencial
Empresarial
Condomínio
Imobiliário
Vida
Habitacional

MANUAL ASSISTÊNCIA

Prezado Segurado,

Obrigado por contratar o seguro **Residencial**. Ficamos honrados pela sua escolha.

Como você é nossa principal motivação e a sua segurança e tranquilidade é o nosso maior objetivo, disponibilizamos o serviço de **Assistência Domiciliar**, conforme opção feita por você no momento da contratação de seu seguro.

A **Assistência Domiciliar do Grupo HDI** oferece a você muito mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade, pois coloca a sua disposição um conjunto de serviços para atender as suas necessidades.

A **Assistência Domiciliar do Grupo HDI** pode ser acionada para solicitar serviços de profissionais como chaveiros, encanadores, eletricitas e vidraceiros, entre outros, assim como para solicitar telefones e endereços de profissionais especializados para prestações de serviços específicos.

Veja adiante como é fácil **acionar a Assistência Domiciliar do Grupo HDI**.

IMPORTANTE: As condições da Assistência Domiciliar do **Grupo HDI** são distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro Residencial. A prestação de serviços pela Assistência Domiciliar não implica qualquer espécie de obrigação pelo Segurado ou pelo **Grupo HDI** referente ao Contrato de Seguro referido. As obrigações e responsabilidades ficam restritas ao contido adiante.

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Capitais e Regiões Metropolitanas: (011) 3156-2990

Demais Localidades: 0800 77 19 119

Sinistro de Assistência 24 horas: 0800 016 2727

SAC (Informações, Cancelamentos e Reclamações): 0800 77 19 719

Ouvidoria: 0800 77 32 527

Disque Denúncia: 0800 015 31 56

Deficiente Auditivo e de Fala: formulário disponível em www.grupohdisseguros.com.br/atendimento/sac

A Ouvidoria do **Grupo HDI** é um canal de comunicação adicional, que permite aos segurados, beneficiários e corretores manifestarem suas opiniões sobre os produtos e serviços disponibilizados pela Seguradora. Ela não substitui e nem invalida a atuação dos diversos setores e departamentos da Seguradora no atendimento das demandas de segurados e corretores, devendo ser acionada apenas como último recurso para solução de algum problema ou conflito junto a Seguradora.

As solicitações e reclamações devem ser encaminhadas contendo informações mínimas para a devida análise: o nome do segurado/beneficiário, CPF/CNPJ, ramo do seguro, número da apólice/proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone e e-mail para contato e o número do protocolo do canal de atendimento utilizado antes de acionar a Ouvidoria.

O número do protocolo do atendimento anterior é obrigatório para registrar uma demanda na Ouvidoria. Caso a demanda seja feita na Ouvidoria sem o número do protocolo, a mesma será direcionada ao SAC.

Os assuntos recebidos serão analisados e respondidos em até 15 dias contados a partir da data do recebimento da manifestação.

De segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h30.

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES	5
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	6
2.1. Quadro de Planos	6
3. SERVIÇOS E LIMITES DE UTILIZAÇÃO	7
3.1. Planos: 400 - Assistência Domiciliar Essencial 500 - Assistência 24 Horas Residencial Essencial	7
3.2. Planos: 401 - Assistência Domiciliar Proteção Extra 406 - Extra 501 - Assistência 24 horas Residencial Superior	8
3.3. Planos: 402 - Assistência Domiciliar Proteção Máxima 407 - Máxima 502 - Assistência 24 horas Residencial Premium	12
4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS.....	17
5. PERGUNTAS FREQUENTES.....	18
6. OBSERVAÇÕES FINAIS	19
7. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS PARA OS PLANOS: 400 - Assistência Domiciliar Essencial 500 - Assistência 24 Horas Residencial Essencial	20
7.1. Chaveiro - Inclusive com troca de segredo de fechadura	20
7.2. Check-up Básico	20
7.3. Cobertura Provisória de Telhados.....	20
7.4. Desentupimento	21
7.5. Instalação de Olho Mágico.....	21
7.6. Linha Branca.....	21
7.7. Reparos Elétricos - Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)	22
7.8. Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)	22
7.9. Segurança e Vigilância.....	24
7.10. Serviço de Informação	24
7.11. Substituição de Telhas	24
8. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS PARA OS PLANOS: 401 - Assistência Domiciliar Proteção Extra 406 - Extra 501 - Assistência 24 horas Residencial Superior.....	25
8.1. Assistência Antenas Convencionais e Parabólicas: Fixação/Retirada/Reparo (Conserto).....	25
8.2. Chaveiro - Inclusive com troca de segredo de fechadura	25
8.3. Check-up Completo.....	25
8.4. Cobertura Provisória de Telhados.....	28
8.5. Dedetização.....	29
8.6. Desentupimento	29
8.7. Guarda de Móveis: Transporte e Guarda	29

8.8.	Help Desk	30
8.9.	Hospedagem	33
8.10.	Instalação de Fechadura de Chave Tetra	33
8.11.	Instalação de Olho Mágico.....	34
8.12.	Limpeza	34
8.13.	Linha Branca.....	34
8.14.	Linha Marrom	34
8.15.	Recuperação de Veículo.....	35
8.16.	Regresso Antecipado.....	35
8.17.	Remoção Inter-Hospitalar	35
8.18.	Reparos Elétricos – Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)	36
8.19.	Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)	36
8.20.	Reversão de Fogão	37
8.21.	Segurança e Vigilância.....	38
8.22.	Serviço de Informação	38
8.23.	Serviço de Telefonia	38
8.24.	Substituição de Telhas	39
8.25.	Transmissão de Mensagens	39
9.	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS PARA OS PLANOS: 402 - Assistência Domiciliar Proteção Máxima 407 - Máxima 502 - Assistência 24 horas Residencial Premium	40
9.1.	Assistência Antenas Convencionais e Parabólicas: Fixação/Retirada/Reparo (Conserto).....	40
9.2.	Assistência Funeral.....	40
9.3.	Caçamba.....	41
9.4.	Caça-Vazamento	41
9.5.	Chaveiro – Inclusive com Quebra de Chave, Perda, Esquecimento e Furto Simples, Troca de Segredo de Fechadura e Instalação de Fechadura de Chave-tetra	41
9.6.	Check-up Lar.....	42
9.7.	Cobertura Provisória de Telhados.....	43
9.8.	Concierge	43
9.9.	Dedetização.....	44
9.10.	Descarte Ecológico	44
9.11.	Desentupimento	44
9.12.	Desratização.....	44
9.13.	Fixação de Prateleiras, Quadros e Persianas	45

9.14.	Fixação de Suporte para TV e Forno Micro-ondas.....	45
9.15.	Guarda de Móveis: Transporte e Guarda.....	45
9.16.	Help Desk	46
9.17.	Hospedagem	48
9.18.	Instalação de Fechadura de Chave Tetra	49
9.19.	Instalação de Ganchos ou Parafusos para Redes, Vasos e Bicicletas	49
9.20.	Instalação de Lustres de pequeno porte e Spots.....	49
9.21.	Instalação de Olho Mágico.....	49
9.22.	Instalação de Trilho de Cortina, Varão e Persiana	49
9.23.	Instalação de Ventilador de Teto	50
9.24.	Instalação e /ou substituição de Varal e Pega-Ladrão	50
9.25.	Limpeza	50
9.26.	Limpeza de Caixa D'água (1.500 litros)	50
9.27.	Limpeza de Caixa de Gordura e/ou Esgoto	51
9.28.	Limpeza de Calhas.....	52
9.29.	Limpeza de Ralos e Sifões	52
9.30.	Locação de Eletrodomésticos	52
9.31.	Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças.....	52
9.32.	Mudança de Móveis: Remanejamento Interno.....	52
9.33.	Recuperação de Veículo.....	52
9.34.	Retorno Antecipado.....	52
9.35.	Rejuntamento	53
9.36.	Remoção Inter-Hospitalar	53
9.37.	Reparos Elétricos - Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)	53
9.38.	Reparos em Aparelho Blu-Ray	54
9.39.	Reparos em Aparelho de Som.....	54
9.40.	Reparos em Aparelho de Telefone.....	54
9.41.	Reparos em Aparelho DVD.....	55
9.42.	Reparos em Aparelho Home Theater	55
9.43.	Reparos em aparelho Karaokê	55
9.44.	Reparos em Ar-Condicionado	56
9.45.	Reparos em Centrífuga	56
9.46.	Reparos em Congelador, Freezer e Frigobar	57
9.47.	Reparos em Depurador	57

9.48.	Reparos em Fogão a Gás, Forno ou Cooktop.....	57
9.49.	Reparos em Forno Micro-ondas.....	58
9.50.	Reparos em Máquina de Lavar Louças	58
9.51.	Reparos em Máquina de Lavar Roupas ou Tanquinho	58
9.52.	Reparos em Máquina de Secar Roupas	59
9.53.	Reparos em Refrigerador (Geladeira)	59
9.54.	Reparos em Televisor.....	59
9.55.	Reparos em Videogame	60
9.56.	Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)	60
9.57.	Reversão de Fogão	61
9.58.	Revisão de Instalação Elétrica	62
9.59.	Revisão de Vazamentos	62
9.60.	Segurança e Vigilância.....	62
9.61.	Serviço de Informação	62
9.62.	Serviço de Telefonia	62
9.63.	Substituição de Telhas	63
9.64.	Transmissão de Mensagens	63
9.65.	Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores	63
9.66.	Vidraceiro.....	64

1. DEFINIÇÕES

Antes de apresentarmos os serviços oferecidos, é importante que você conheça o significado de alguns termos para facilitar a utilização da Assistência Domiciliar:

O que é Assistência Domiciliar: é o conjunto de serviços oferecidos ao Usuário para utilização em consequência de sinistros e em situações emergenciais a exemplo da falta de energia elétrica em virtude de “curto-circuito”, vazamentos de água, perda de chaves, entre outros que se enquadrem no conceito de emergência. Além desses serviços, o Usuário conta com a possibilidade de se obter informações de profissionais para realização de serviços relacionados à manutenção da residência.

Qual é o Segurado: é aquele especificado na Apólice do seguro Sompo Residencial contratado. Limitem-se às áreas privativas da Residência Segurada.

Usuário: o titular da Apólice de Seguro Residencial, ou seja, o próprio Segurado.

Quem são os Beneficiários da Assistência Domiciliar: além do Usuário, o seu cônjuge e seus ascendentes e descendentes em 1º Grau, desde que mantenham relação de convivência com o Usuário e dele sejam dependentes. Todas essas pessoas podem solicitar a Assistência Domiciliar, desde que respeitadas as condições da contratação.

O que é Serviço de Emergência: É o serviço disponível ao Usuário 24 (vinte e quatro) horas por dia para a hipótese de a Residência Segurada estar em estado de Emergência em razão da danificação ou desgaste de materiais. Seu objetivo é evitar o agravamento dos danos e minorar as suas consequências. **Deverão ser respeitadas as exclusões e restrições previstas no tópico EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS, bem como os limites previamente estabelecidos para cada um dos serviços de Emergência, de acordo com a opção de contratação.**

O que é Serviço de Manutenção: É o serviço disponível ao Usuário mediante agendamento, que não necessariamente exige realização imediata por não se ter caracterizada uma situação de emergência.

O que se entende por Emergência: é o evento imprevisível e fortuito (casual) que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

O que se entende por Eventos Involuntários Específicos: eventos normalmente caracterizados por ocorrerem de forma súbita, fortuita, violenta e involuntária à vontade humana, e capazes de provocar danos materiais à Residência Segurada ou de acarretar perigo aos seus ocupantes. Alguns dos serviços disponíveis pela Assistência são exclusivos para atendimento desses determinados eventos, que seguem arrolados a seguir:

- a) Incêndio/Queda de Raio/Explosão de Qualquer Natureza;
- b) Danos Elétricos;
- c) Roubo ou Furto Qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida), com ou sem ação de vandalismo;
- d) Alagamento em decorrência de vazamento acidental originado no endereço segurado;
- e) Desmoronamento;
- f) Arrombamento de Portas ou Janelas;
- g) Impacto de Veículos;
- h) Vendaval/Granizo/Fumaça;
- i) Queda de Aeronaves;
- j) Todos os demais eventos cobertos pela apólice do seguro Residencial, respeitadas as restrições estabelecidas nas Condições contratuais;

k) Acidentes Pessoais decorrentes de um dos eventos acima.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Os serviços e limites disponíveis através da Assistência 24 horas do Grupo HDI são os descritos abaixo e deverão ser atendidos conforme o plano contratado na apólice do segurado.

Para atendimento do serviço é necessário identificar qual plano de serviço foi contratado na apólice da residência segurada.

Cada plano de assistência possui um código diferente. É importante a verificação do código do plano para garantir a confirmação que o serviço solicitado faz parte do quadro de cobertura, prevenindo eventuais divergências entre o plano contratado e o plano apresentado.

É possível localizar o código e o nome do plano de assistência na **apólice do seguro** na seção “Anexos > Cláusulas contratuais”:

ANEXOS

Claúsulas contratuais

500 - Cláusula 500 - Assistência 24 Horas Residencial Essencial

Todo e qualquer reparo será de caráter intransferível, não podendo ser utilizado em outro endereço que não seja o local segurado na apólice, por qualquer circunstância.

2.1. Quadro de Planos

Cód. Plano	Descrição do plano	Localização no manual	
		Serviços e Limites de Utilização	Descrição de Serviços
400	Assistência Domiciliar Essencial	item 3.1	item 6
500	Assistência 24 Horas Residencial Essencial		
401	Assistência Domiciliar Proteção Extra	item 3.2	item 7
406	Extra		
501	Assistência 24 horas Residencial Superior		
402	Assistência Domiciliar Proteção Máxima	item 3.3	item 8
407	Máxima		
502	Assistência 24 horas Residencial Premium		

3. SERVIÇOS E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

3.1. Planos:

400 - Assistência Domiciliar Essencial

500 - Assistência 24 Horas Residencial Essencial

SERVIÇOS		LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Chaveiro - Inclusive com troca de segredo de fechadura		R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Check-Up Básico	Fixação de Prateleiras, Quadros e Persianas	-	1 intervenção na vigência - para todo o conjunto de serviços ou para cada serviço isolado, de uma única vez.	Comercial (manutenção)
	Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças			
	Revisão da Instalação Elétrica			
	Revisão de Vazamento			
Cobertura Provisória de Telhados		R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Desentupimento		R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Instalação de Olho Mágico		R\$ 150,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Linha branca	Centrífuga	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência Nota: O serviço será disponibilizado para apenas 2 itens na vigência	Comercial (manutenção)
	Congelador (Freezer)			
	Cooktop			
	Depurador			
	Fogão a Gás			
	Forno			
	Forno Micro-ondas			
	Geladeira (Refrigerador)			
	Máquina de Lavar Louças			
	Máquina de Lavar Roupas			
	Máquina de Secar Roupas			
Tanquinho				

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Reparos Elétricos - Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Segurança e Vigilância	350,00 / dia	2 intervenções na vigência 3 dias por evento	24 horas (evento involuntário específico)
Serviço de Informação	-	Sem limite	24 horas (evento involuntário específico)
Substituição de Telhas	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)

3.2. Planos:

401 - Assistência Domiciliar Proteção Extra

406 - Extra

501 - Assistência 24 horas Residencial Superior

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Assistência Antenas Convencionais e Parabólicas: Fixação/Retirada/Reparo (Conserto)	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Chaveiro – Inclusive com Troca de Segredo e Fechadura	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Check-up Completo	Limpeza de Caixa D'água	1 intervenção na vigência - para um conjunto de até 10 serviços, ou para cada serviço isolado, de uma única vez	Comercial (manutenção)
	Fixação de Prateleiras, Quadros e Persianas		
	Caçamba		
	Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças		
	Revisão da Instalação Elétrica		
	Revisão de Vazamentos		
	Vidraceiro		

SERVIÇOS		LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
	Instalação de Ganchos ou Parafusos para Redes, Vasos e Bicicletas Fixação de Suporte para TV e Forno Micro-ondas Instalação de Trilho de Cortina e Varão Instalação e/ou substituição de Varal e Pega-Ladrão Instalação de Ventilador de Teto Limpeza de Calhas Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores Mudança de Móveis (remanejamento interno) Limpeza de Ralos e Sifões Rejuntamento			
Cobertura Provisória de Telhados		R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Dedetização		R\$ 400,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Desentupimento		R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Guarda de Móveis: Transporte e Guarda		R\$ 500,00	até 2 intervenções na vigência - até 80 KM de distância da Residência Segurada	Comercial (evento involuntário específico)
Help Desk		-	Sem limite - Com e Sem Visita Técnica / PC e Dispositivos Móveis	Comercial (manutenção)
Hospedagem		2 diárias de R\$ 150,00 por pessoa/evento – limitado a 4 pessoas	2 intervenções na vigência	24 horas (evento involuntário específico)

SERVIÇOS		LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Instalação de Fechadura de Chave Tetra		R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência) comercial (manutenção)
Instalação de Olho Mágico		R\$ 150,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza		R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	Comercial (evento involuntário específico)
Linha Branca	Centrífuga	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência Nota: O serviço será disponibilizado para apenas 2 itens na vigência	Comercial (manutenção)
	Congelador (Freezer)			
	Cooktop			
	Depurador			
	Fogão a Gás			
	Forno			
	Forno Micro-ondas			
	Geladeira (Refrigerador)			
	Máquina de Lavar Louças			
	Máquina de Lavar Roupas			
	Máquina de Secar Roupas			
	Tanquinho			
Linha Marrom	Aparelho de Som	R\$ 450,00	2 intervenções na vigência Nota: O serviço será disponibilizado para apenas 2 itens na vigência	Comercial (manutenção)
	Aparelho de Telefone			
	Blu-Ray			
	DVD			
	Home -Theater			
	Televisor			
	Videogame			
Regresso Antecipado		R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Recuperação de Veículo		R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	24 horas (evento involuntário específico)

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Remoção Inter-Hospitalar	R\$ 3.000,00	1 intervenção na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Reparos Elétricos - Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Reversão de Fogão	R\$ 100,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Segurança e Vigilância	350,00 / dia	2 intervenções na vigência 3 dias por evento	24 horas (evento involuntário específico)
Serviço de Informação	-	Sem limite	24 horas (evento involuntário específico)
Serviço de Telefonia	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Substituição de Telhas	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Transmissão de Mensagens	-	Sem limite	24 horas (evento involuntário específico)

3.3. Planos:

402 - Assistência Domiciliar Proteção Máxima

407 - Máxima

502 - Assistência 24 horas Residencial Premium

SERVIÇOS		LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Assistência Antenas Convencionais e Parabólicas: Fixação/Retirada/Reparo (Conserto)		R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Assistência Funeral		R\$ 2.500,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Caça-Vazamento		R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Caçamba		R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	Comercial (evento involuntário específico)
Chaveiro – Inclusive com Quebra de Chave, Perda, Esquecimento e Furto Simples, Troca de Segredo de Fechadura e Instalação de Fechadura de Chave-Tetra		R\$ 1.000,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Check-up Lar - Kids, PCD e Sênior	Instalação de Antiderrapantes	R\$ 400,00	1 intervenção na vigência - para um conjunto de até 3 serviços, ou a prestação de cada serviço isolado, respeitando-se o limite máximo da cobertura do serviço	Comercial (manutenção)
	Instalação de Barras de Apoio			
	Instalação de Travas de Segurança para Portas e Janelas			
	Substituição de Lâmpadas e Luzes			
	Protetores de Tomadas Elétricas			
	Chaveiro para troca de fechaduras simples			
Cobertura Provisória de Telhados		R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (evento involuntário específico)

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
ConciERGE	-	Sem limite	24 horas (evento involuntário específico)
Dedetização	R\$ 600,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Descarte Ecológico	-	1 intervenção na vigência - limitado a 3 itens por tipo de bem abrangido Nota: O Segurado tem o prazo de até 6 (seis) dias para cancelar ou adiar a coleta. Caso não haja o cancelamento e a coleta não seja realizada por ausência ou indisponibilidade do Segurado, a operação será considerada como 1 (uma) utilização na vigência	Comercial (manutenção)
Desentupimento	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Desratização	R\$ 600,00	2 intervenções na vigência Nota: o cliente poderá também optar pela prestação de 1 (uma) Dedetização e 1 (uma) Desratização, totalizando os 2 acionamentos	Comercial (manutenção)
Fixação de Prateleiras, Quadros e Persianas	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Fixação de Suporte para TV e Forno Micro-ondas	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Guarda de Móveis: Transporte e Guarda	R\$ 5.000,00	até 2 intervenções na vigência - até 80 KM de distância da Residência Segurada	Comercial (evento involuntário específico)
Help Desk	-	Sem limite - Com e Sem Visita Técnica / PC e Dispositivos Móveis	Comercial (manutenção)
Hospedagem	R\$ 300,00 por pessoa/evento – limitado a 4 pessoas	2 intervenções na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Instalação de Fechadura de Chave-Tetra	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência) comercial (manutenção)
Instalação de Ganchos ou Parafusos para Redes, Vasos e Bicicletas	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Instalação de Lustres de pequeno porte e Spots	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Instalação de Olho Mágico	R\$ 150,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Instalação de Trilho de Cortina, Varão e Persiana	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Instalação e/ou substituição de Varal e Pega-Ladrão	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Instalação de Ventilador de Teto	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza	R\$ 1.500,00	2 intervenções na vigência	Comercial (evento involuntário específico)
Limpeza de Caixa D'água (1.500 Litros)	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza de Caixa de Gordura e/ou Esgoto	R\$ 400,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza de Calhas	R\$ 400,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza de Ralos e Sifões	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Locação de Eletrodomésticos	R\$100,00 / equipamento	2 intervenções na vigência - 4 equipamentos por evento	Comercial (manutenção)
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Mudança de Móveis: Remanejamento Interno	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Regresso Antecipado	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Recuperação de Veículo	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Rejuntamento	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Remoção Inter-Hospitalar	R\$ 3.000,00	1 intervenção na vigência	24 horas (evento involuntário específico)
Reparos Elétricos - Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)	R\$ 800,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Reparos em Aparelho Blu-Ray	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Aparelho Karakê	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Aparelho de Som	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Aparelho de Telefone	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Aparelho DVD	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Aparelho Home Theater	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Ar-Condicionado	R\$ 400,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Centrífuga	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Congelador, Freezer e Frigobar	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Depurador	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Reparos em Fogão a Gás, Forno, Cooktop	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Forno Micro-ondas	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Máquina de Lavar Louças	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Máquina de Lavar Roupas ou Tanquinho	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Máquina de Secar Roupas	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Refrigerador (Geladeira)	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Televisor	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Videogame	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)	R\$ 800,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Reversão de Fogão	R\$ 100,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Revisão de Instalação Elétrica	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Revisão de Vazamentos	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Segurança e Vigilância	350,00 / dia	2 intervenções na vigência 3 dias por evento	24 horas (evento involuntário específico)
Serviço de Informação	-	Sem limite	24 horas (evento involuntário específico)
Serviço de Telefonia	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Substituição de Telhas	R\$ 800,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Transmissão de Mensagens	-	Sem limite	24 horas (evento involuntário específico)
Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)

SERVIÇOS	LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Vidraceiro	R\$ 800,00	2 intervenções na vigência - limitado a 3 janelas	Comercial (manutenção)

4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

Além das exclusões específicas para cada serviço, a Assistência Domiciliar não concederá cobertura para:

- a) Estabelecimentos comerciais ou residências que possuam determinada área destinada para fins comerciais, quer seja pelo Beneficiário ou por Terceiros;
- b) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de Eventos Involuntários Específicos, bem como operações de rescaldo;
- c) Explosões, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade, e ainda danos ou prejuízos decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- d) Atos ou omissões dolosas do Beneficiário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- e) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o Beneficiário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- f) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- g) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, tsunamis e queda de meteoritos;
- h) Restituição de despesas efetuadas diretamente pelo Beneficiário sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência Domiciliar;
- i) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- j) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- k) Custos com materiais de qualquer espécie;
- l) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- m) Eventos causados por falta de manutenção adequada;
- n) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão por parte do Segurado, seus parentes e de dependentes, desde que resultantes de má-fé;
- o) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- p) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não disponham de peças e/ou componentes de reposição no mercado brasileiro;
- q) Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução;
- r) Reembolsos de serviços de qualquer natureza e despesas acima dos limites estipulados em cada serviço.

5. PERGUNTAS FREQUENTES

Quando é possível a utilização dos serviços da Assistência Domiciliar?

A prestação dos serviços de Assistência Domiciliar fica condicionada à ocorrência de eventos involuntários específicos e cobertos pela Apólice de Seguro Residencial e/ou à ocorrência de outros eventos, respeitadas as disposições deste Manual, desde que:

- ocorram no período de vigência da Apólice;
- limitem-se às áreas privativas da Residência Segurada;
- sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Assistência Domiciliar pelo telefone 0800 016 2727;
- os serviços de Assistência Domiciliar mencionados serão prestados às residências seguradas localizadas dentro do Território Nacional.

Quem poderá solicitar os serviços da Assistência Domiciliar?

O Usuário e os Beneficiários poderão solicitar os serviços.

Como acionar os serviços da Assistência Domiciliar?

O Usuário e os Beneficiários poderão acionar os serviços da Assistência Domiciliar ligando gratuitamente para o número indicado no final deste manual, sendo obrigatório o fornecimento das seguintes informações:

- número da Apólice do Seguro Residencial;
- endereço da Residência Segurada;
- nome do Beneficiário solicitando o(s) serviço(s);
- número de telefone para contato;
- local onde a Assistência Domiciliar poderá encontrá-lo;
- resumo da situação de emergência e o tipo de serviço que necessita.

Para agilizar a prestação do serviço é indispensável o fornecimento completo e claro das informações solicitadas.

Quais são as responsabilidades do Usuário ou do Beneficiário em relação à Assistência Domiciliar, o que deve ser atendido/observado?

O Usuário e o Beneficiário deverão observar e respeitar os seguintes aspectos:

a) Esforços

O Usuário e os Beneficiários deverão envidar esforços razoáveis que visem atenuar e restringir os efeitos da emergência.

b) Cooperação com a Assistência Domiciliar

Para um eficiente atendimento, o Usuário e o Beneficiário deverão cooperar com a Assistência Domiciliar e seus respectivos prestadores de serviços em todos os sentidos, inclusive para o fim de possibilitar que sejam recuperados eventuais pagamentos realizados pela Assistência Domiciliar, quando for o caso, disponibilizando os documentos e recibos originais que se mostrem necessários para tais fins.

a) Limitação de queixas

Todas as reclamações que se refiram aos serviços prestados pela Assistência Domiciliar deverão ser submetidas dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência do evento que a originar,

para fins de constatação e apuração. Após esse prazo entender-se-á que o serviço foi prestado adequadamente e que o Usuário se deu por satisfeito com o serviço.

b) **Sub-rogação**

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência Domiciliar para atendimento do Usuário e do Beneficiário estão sujeitos à Sub-rogação de direitos conforme previsto na legislação em vigor, permitindo que a respectiva importância seja, quando for o caso, exigida pela Assistência Domiciliar perante o terceiro considerado responsável, até a quantia relativa ao pagamento efetuado.

6. OBSERVAÇÕES FINAIS

Atenção!

Para maior segurança do local de risco, não divulgue o número da Assistência Domiciliar a pessoas estranhas.

7. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS PARA OS PLANOS:

400 - Assistência Domiciliar Essencial

500 - Assistência 24 Horas Residencial Essencial

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
<p>7.1. Chaveiro - Inclusive com troca de segredo de fechadura</p>	<p>Mão-de-obra para o reparo emergencial ou abertura da porta de acesso ao interior da Residência Segurada, com a confecção de 1 (uma) chave (simples ou tetra), se necessário, em caso de perda, quebra da chave dentro da fechadura da porta de acesso ao interior da Residência Segurada, abertura em caso de soltar a maçaneta (simples) ou ainda em caso de roubo ou furto (mesmo “Simples”).</p> <p>Nota: Serviço extensivo ao portão de acesso ao interior da Residência Segurada, exceto para residências em condomínios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cópia de chaves a partir das originais; • Fechaduras em portas de aço; • Reparos na porta; • Retirada de instalações antigas; • Fechaduras Multiponto; • Fechaduras Eletrônicas; • Fechaduras Digitais; • Fechaduras Biométricas; • Fechaduras por Controle Remoto • Fechaduras Magnéticas; • Porteiro Eletrônico; • Fechaduras de portas e janelas internas e de mobiliários da Residência Segurada; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.2. Check-up Básico (Fixação de Prateleiras, Quadros e Persianas; Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças; Revisão da Instalação Elétrica; Revisão de Vazamento).</p>	<p>Mão-de-obra para fixação de prateleiras, quadros e persianas na Residência Segurada, nos locais indicados pelo Segurado.</p> <p>Mão-de-obra para lubrificação de todas as fechaduras e dobradiças de portas e janelas da Residência Segurada.</p> <p>Checagem da instalação elétrica da Residência Segurada para verificação de existência de problemas que possam interferir no bom funcionamento.</p> <p>Checagem do encanamento da Residência Segurada para verificação de existência de problemas que possam interferir no bom funcionamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coletores de água; • Caixa d'água instalada em altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Caixa d'água cujo acesso não seja possível através de escada; • Locação de andaime/equipamento; • Retirada de telhões de fibrocimento acima de 1 (um) metro de comprimento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos industriais ou semi-industriais; • Reparos em itens que não constem na lista de Check-up Básico; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.3. Cobertura Provisória de Telhados</p>	<p>Envio de profissional que colocará lona (plástico ou material similar) no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento involuntário específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas; • Residências situadas em edifícios (indiferente do número de andares), galpões e estabelecimentos comerciais;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, laje, calhas, rufos, cumeeira e similares; • Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a instalação da cobertura provisória; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
<p>7.4. Desentupimento</p>	<p>Mão-de-obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos e teto), tanto em ambientes internos e/ou externos; • Materiais, peças e acessórios; • Rede de esgoto; • Desentupimento por processo rotativo; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.5. Instalação de Olho Mágico</p>	<p>Mão-de-obra para a instalação de “olho mágico”, exclusivo para portas de madeira.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.6. Linha Branca</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centrífuga; • Congelador (Freezer); • Cooktop; • Depurador; • Fogão a Gás; • Forno; • Forno Micro-ondas; • Geladeira (Refrigerador); • Máquina de Lavar Louças; • Máquina de Lavar Roupas; • Máquina de Secar Roupas; • Tanquinho. 	<p>Garante exclusivamente a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos de uso doméstico:</p> <p>Centrífuga, Congelador (Freezer), Cooktop, Depurador, Fogão a Gás, Forno, Forno Micro-ondas, Geladeira (Refrigerador), Máquina de Lavar Louças, Máquina de Lavar Roupas, Máquina de Secar Roupas e Tanquinho pertencentes a residência segurada.</p> <p>Os equipamentos devem ter no máximo até 10 anos de fabricação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Eletrodomésticos; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/ tecidos , ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Reparos em equipamentos que não

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		constem na lista de Linha Branca; <ul style="list-style-type: none"> • Garantia com peças reconcondicionadas; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.7. Reparos Elétricos - Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)</p>	<p>Mão-de-obra para o restabelecimento da energia elétrica na rede de baixa tensão na Residência Segurada, em decorrência de raio ou sobrecarga de energia, bem como o reparo emergencial de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores, fusíveis danificados, chaves-faca, e troca de resistências de chuveiros/ torneiras (elétricos e não blindados) causados por curto-circuito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida; • Chuveiro a gás; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Reparos em rede de alta tensão; • Danos elétricos no portão eletrônico; • Sobrecarga originada pela má instalação; • Substituição total ou parcial da fiação condutora; • Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos; • Instalação de Disjuntores; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.8. Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)</p>	<p>Mão-de-obra para contenção emergencial de vazamento em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros e encanamentos, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento. Reparos na tubulação e boia da caixa d'água de até 1.500 litros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos. Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços; • Reparos em tubulações de cobre e ferro; • Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, e ainda o reparo por Infiltrações de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<p>estrutura predial;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas; • Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações; • Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto; • Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis, e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes, bem como quaisquer serviços de desobstrução; • Limpeza de caixa d'água; • Reparos na tubulação da caixa d'água acima de 1.500 litros; • Retirada de ar em tubulação; • Desentupimento; • Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos; • Materiais, peças e acessórios; • Caça vazamento; • Equipamento de detecção eletrônica; • Serviço de Alvenaria; • Tubulação de: esgoto, água fluviais e caixa de gorduras que venham acarretar alagamento no imóvel; • Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna; • Remoção de Caixa d'água ou Cisterna; • Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto; • Reservatórios de capacitação de águas pluviais;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.9. Segurança e Vigilância</p>	<p>Envio de 1 (um) vigilante em caso de vulnerabilidade da Residência Segurada, que possa colocar em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior. O serviço somente poderá ser acionado caso não seja possível tomar providências de proteção emergencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>7.10. Serviço de Informação</p>	<p>Informação de números de telefones de bombeiros, polícia e hospitais, sempre que a Residência Segurada for afetada por evento involuntário específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada; • A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado; • Fora do território brasileiro.
<p>7.11. Substituição de Telhas</p>	<p>Mão-de-obra para substituição de até 20 (vinte) telhas, em caso de quebra acidental. O limite para esse serviço de substituição cobrirá a mão de obra para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telhas de fibra-sintética: limitadas 04 (quatro) unidades; • Telhas de cerâmica, cimento ou vidro: limitadas a 20 (vinte) unidades; • Telhas de fibrocimento: limitadas a 04 (quatro) unidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas (diferente de romana e barroca); • Residências situadas em edifício (indiferente do número de andares) e para outros tipos de edificações (galpões, estabelecimentos comerciais); • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, calhas, rufos, cumeeira e similares; • Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a substituição de telhas; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.

8. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS PARA OS PLANOS:

401 - Assistência Domiciliar Proteção Extra

406 - Extra

501 - Assistência 24 horas Residencial Superior

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
<p>8.1. Assistência Antenas Convencionais e Parabólicas: Fixação/Retirada/Reparo (Conserto)</p>	<p>Mão-de-obra para fixação, retirada e reparo de antenas convencionais e parabólicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Locação de andaime/equipamento; • Aparelhos e/ ou equipamentos recebidos em comodato; • Reparos e instalações em sistema de antena coletiva e via satélite; • Desobstrução de acesso; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
<p>8.2. Chaveiro - Inclusive com troca de segredo de fechadura</p>	<p>Mão-de-obra para o reparo emergencial ou abertura da porta de acesso ao interior da Residência Segurada, com a confecção de 1 (uma) chave (simples ou tetra), se necessário, em caso de perda, quebra da chave dentro da fechadura da porta de acesso ao interior da Residência Segurada, abertura em caso de soltar a maçaneta (simples) ou ainda em caso de roubo ou furto (mesmo "Simples").</p> <p>Nota: Serviço extensivo ao portão de acesso ao interior da Residência Segurada, exceto para residências em condomínios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cópia de chaves a partir das originais; • Fechaduras em portas de aço; • Reparos na porta; • Retirada de instalações antigas; • Fechaduras Multiponto; • Fechaduras Eletrônicas; • Fechaduras Digitais; • Fechaduras Biométricas; • Fechaduras por Controle Remoto • Fechaduras Magnéticas; • Porteiro Eletrônico; • Fechaduras de portas e janelas internas e de mobiliários da Residência Segurada; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>8.3. Check-up Completo</p> <p>Serviços disponibilizados: Limpeza de Caixa D'água; Fixação de Prateleiras, Quadros e</p>	<p>Mão-de-obra para limpeza de caixa d'água (1.500 litros) de capacidade de até 1.500 litros, desde que o acesso à mesma seja possível por escada, até altura de 6 (seis) metros a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coletores de água; • Caixa d'água instalada em altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Caixa d'água cujo acesso não seja possível através de escada; • Locação de andaime/equipamento; • Retirada de telhões de fibrocimento acima

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
<p>Persianas; Caçamba; Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças; Revisão da Instalação Elétrica; Revisão de Vazamentos; Vidraceiro; Instalação de Ganchos ou Parafusos para Redes, Vasos e Bicicletas; Fixação de Suporte para TV e Forno Micro-Ondas, Instalação de Trilho de Cortina e Varão; Instalação e/ou substituição de Varal e Pega-Ladrão; Instalação de Ventilador de Teto; Limpeza de Calhas; Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores; Mudança de Móveis (remanejamento interno); Limpeza de Ralos e Sifões; e Rejuntamento.</p>	<p>partir do nível da rua.</p> <p>Mão-de-obra para fixação de prateleiras, quadros e persianas na Residência Segurada, nos locais indicados pelo Segurado.</p> <p>Fornecimento de 1 (uma) caçamba de 5m³ (cinco metros cúbicos), para que o Segurado possa realizar a retirada do entulho (construção / reconstrução / reforma) da Residência Segurada, observando-se a legislação regional vigente.</p> <p>Mão-de-obra para lubrificação de todas as fechaduras e dobradiças de portas e janelas da Residência Segurada.</p> <p>Checagem da instalação elétrica da Residência Segurada para verificação de existência de problemas que possam interferir no bom funcionamento.</p> <p>Checagem do encanamento da Residência Segurada para verificação de existência de problemas que possam interferir no bom funcionamento.</p> <p>Mão-de-obra para conserto de vidros de portas ou janelas externas que deixem o acesso a Residência Segurada vulnerável, em caso de quebra dos vidros. Quando possível, execução do serviço definitivo, desde que seja com material básico:</p>	<p>de 1 (um) metro de comprimento;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montagem, desmontagem e instalação de móveis; • Montagem e desmontagem de ventilador de teto; • Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos, teto), tanto em ambientes internos e/ou externos; • Transferência de ponto de luz, tomadas e interruptores; • Quaisquer serviços de quebra e acabamento (parede, teto, forro, gesso, divisórias); • Substituição das calhas e dos dutos condutores; • Desentupimento por processo rotativo; • Reparos em imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Portas de aço; • Reparos em alvenaria e reparos que não sejam no conjunto de fixação; • Retirada de instalações antigas; • Instalação de suportes ou ganchos com chumbamento (aplicação de concreto, serviços de alvenaria ou marcenaria); • Reparo na parede após colocação; • Fixação em móvel ou parede de dry wall; • Conexão de cabos e instalação do aparelho; • Serviço de alvenaria: abertura de parede para colocação de suporte ou colocação de conduites e passagem de cabos pelo conduíte; • Configuração e programação de aparelhos; • Desembalar aparelhos e/ou equipamentos; • Instalação de aparelhos e/ou equipamentos; • Colocação de ganchos, molduras, acessórios, parafusos especiais e iluminação; • Instalação de suporte em teto; • Fixação em paredes de dry wall; • Persianas confeccionadas sob medida; • Instalação de cortinas e persianas; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/ tecidos , ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>vidro envelado, liso ou martelado, de até 3 mm de espessura. Limitando em até 3 janelas.</p> <p>Nota: No caso de colocação de tapume, caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, o serviço será considerado como encerrado.</p> <p>Mão-de-obra para instalação de suporte, gancho ou fechos para fixação de vasos, redes e bicicletas em paredes.</p> <p>Mão-de-obra para fixação de suporte ou parafuso para TV e Forno Micro-ondas.</p> <p>Mão-de-obra para a instalação e/ou reparo no conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de cortina e Varão.</p> <p>Mão-de-obra para a instalação e/ou substituição de Varal (inclusive de teto) e Pega-Ladrão (trinco de porta), restringindo-se às portas de madeira que constituam acessos obrigatórios ao interior do imóvel.</p> <p>Mão-de-obra para instalação de Ventilador de Teto, desde que a instalação tenha condutas apropriados para a passagem das fiações condutoras, as quais deverão ser compatíveis com o equipamento e a instalação já</p>	<p>mau funcionamento do aparelho e/ou equipamento;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparos no conjunto elétrico-mecânico do aparelho e/ou equipamento; • Troca de lâmpadas e reparos em luminárias acopladas ao aparelho e/ou equipamento; • Substituição total ou parcial da fiação condutora (exceto na instalação do ventilador de teto sem controle remoto); • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos industriais ou semi-industriais; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não constem na lista de Check-up Completo; • Garantia com Peças reconcionadas; • Higienização do ar-condicionado; • Descarte na caçamba (Material Orgânico, Amianto, Baterias em geral e lixo hospitalar); • Rede de esgoto (para o serviço de Mão-de-obra para desentupimento de ralos e sifões); • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Reparos em Ar-Condicionado sem assistência técnica credenciada no Brasil; • Higienização do Ar-Condicionado; • Garantia com peças reconcionadas para o serviço de reparos em Ar-condicionado; • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Materiais, peças e acessórios.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>existente.</p> <p>Mão-de-obra para limpeza de Calhas e Dutos Condutores da Residência Segurada.</p> <p>Mão-de-obra para reparo de tomadas e interruptores, e troca de lâmpadas.</p> <p>Mão-de-obra para remanejamento de móveis dentro da Residência Segurada, desde que no mesmo pavimento;</p> <p>Mão-de-obra para desentupimento de ralos e sifões, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.</p> <p>Mão-de-obra para aplicação ou troca de rejunte em pisos e revestimentos (limitado a 2m²).</p> <p>Mão-de-obra para reparo em condicionadores de ar, modelo “janela e split”, com 1 (um) condensador e 1 (um) evaporador, com potência máxima de 30.000 BTUs e acesso interno.</p>	
<p>8.4. Cobertura Provisória de Telhados</p>	<p>Envio de profissional que colocará lona (plástico ou material similar) no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento involuntário específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas; • Residências situadas em edifícios (indiferente do número de andares), galpões e estabelecimentos comerciais; • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, laje, calhas, rufos, cumeeiras e similares; • Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a instalação da cobertura provisória;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
8.5. Dedetização	<p>Serviço de para controle exclusivamente de insetos rasteiros (baratas, formigas, pulgas, carrapatos e traças). O serviço será realizado exclusivamente na área da Residência Segurada.</p> <p>Nota: O Segurado deverá acatar os procedimentos de serviço do prestador, para que a qualidade segurança dos procedimentos não sejam comprometidas. Serviço será prestado mediante agendamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.6. Desentupimento	<p>Mão-de-obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos e teto), tanto em ambientes internos e/ou externos; • Materiais, peças e acessórios; • Rede de esgoto; • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Desentupimento por processo rotativo; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.7. Guarda de Móveis: Transporte e Guarda	<p>Quando for verificada a impossibilidade de habitação da Residência Segurada em consequência de sinistro devidamente coberto pela Apólice de Seguro, e existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, o Grupo HDI se encarregará do frete da</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distância acima de 80 (oitenta) KM da Residência Segurada; • Mudança que não seja por motivo de sinistro coberto; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>mudança até a nova moradia provisória, e ainda da guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos ou que não possam permanecer no local de risco.</p>	
<p>8.8. Help Desk</p>	<p>Mão-de obra especializada para:</p> <p>Macintosh (MAC) Apple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Mac OS X ou superior; • Para MAC – Instalação de memória RAM (todos os modelos), placas de vídeo, som, Hard Disk (somente MAC Pro). <p>Não inclui o fornecimento de qualquer material ou componente de hardware e poderá. Não são realizados upgrades em equipamentos portáteis, tais como Macbooks, iPads, Iphones, iPods ou similares;</p> <p>Exclusivamente para atendimento domiciliar nas seguintes regiões: Metropolitana de São Paulo; Metropolitana do Rio de Janeiro; Metropolitana do Espírito Santo. Para os atendimentos telefônico atendemos todo Brasil.</p> <p>Computador convencional – Desktop (PC):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte, diagnóstico e manutenção do Sistema Operacional Windows (versão Windows 98 ou superior); • Instalação e configuração 	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Macintosh (MAC) Apple • Manutenções no hardware de iPads, iPods, Iphones, Apple TV's ou similares; • Não são realizados upgrades em equipamentos portáteis, tais como: Macbooks, iPads, Iphones, iPods ou similares. • Computador convencional – Desktop (PC) • Manutenção no hardware de computadores portáteis, tais como: Notebooks (em software o suporte será fornecido normalmente), Palmtop, Laptops e assemelhados. Geral (válido para PC e MAC) • Manutenções em Periféricos (monitor, impressoras etc), Roteadores, Repetidores, Acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados; • Manutenção no hardware de computadores portáteis, tais como: Notebooks (em software o suporte será fornecido normalmente), Palmtop, Laptops e assemelhados, Periféricos (monitor, impressoras etc), Roteadores, Repetidores, Acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados. • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>de expansões/upgrade de memória, placas de vídeo, som, Hard Disk (HD) ou processador. Não inclui o fornecimento de qualquer material ou componente de hardware. Não são realizados upgrades em equipamentos portáteis, tais como laptops, notebooks, palms ou similares.</p> <p>Importante: Os roteadores e repetidores têm uma área de abrangência que pode ser reduzida de acordo com os móveis e construções que separam os equipamentos dos computadores. Portanto, a qualidade do sinal do roteador ou repetidor depende do técnico, assim como a velocidade da internet e a transferência de arquivos dependem da quantidade de máquinas em uso simultâneo.</p> <p>SOLICITAÇÃO DO REPARO DE HELP DESK E/OU ATENDIMENTO TELEFÔNICO</p> <p>O suporte telefônico é realizado em todo Brasil das 8h às 22h, pelo telefone 08000 555 394. O Grupo HDI poderá disponibilizar visita técnica quando no contato telefônico o problema não for solucionado, de acordo com a disponibilidade do serviço na cidade de domicílio do Segurado. O reparo será feito no local do atendimento. Se o Segurado ou seu representante não estiverem presentes para receber o</p>	

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>técnico, o atendimento será considerado como reparo executado. Constatando-se a necessidade de compra de peças, materiais e componentes específicos durante a visita, o Segurado deverá adquiri-los para término do atendimento. Algumas atividades poderão ser limitadas por determinação da Apple, Microsoft e/ou outro fabricante de software. O atendimento independe da quantidade de equipamentos existentes na residência habitual do Segurado. O funcionamento de alguns componentes do computador depende da disponibilidade de drivers do fabricante em relação ao sistema operacional instalado, sendo de responsabilidade deste disponibilizá-lo a seus clientes.</p> <p>ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO DO HELP DESK</p> <p>O atendimento será finalizado quando houver a resolução do problema informado durante o atendimento telefônico e/ou visita técnica, ou pela impossibilidade de resolvê-lo em função de falta de peças e/ou software licenciado e suportado pelo fabricante e não disponibilizado pelo Segurado. Os problemas não relacionados a este atendimento deverão ser comunicados pela abertura de um novo chamado</p>	

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>telefônico. A Apple garante disponibilidade de peças de reposição para equipamentos até 10 anos desde a fabricação. Toda a compra de peças de reposição é de responsabilidade do Segurado.</p>	
<p>8.9. Hospedagem</p>	<p>Quando for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel em consequência de sinistro devidamente coberto pela Apólice de Seguro, e existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, será providenciada pelo Grupo HDI a reserva e pagamento de diárias de hotel para acomodação do Segurado e seus Beneficiários. A escolha do hotel será feita pelo Grupo HDI, devendo localizar-se o mais próximo possível da Residência Segurada. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta do Segurado e seus Beneficiários.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hospedagem em decorrência de eventos não previstos; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>8.10. Instalação de Fechadura de Chave Tetra</p>	<p>Mão-de-obra para a instalação de fechadura de chave-tetra convencional, exclusivo para portas de madeira, que constituam acessos obrigatórios ao interior do imóvel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cópia de chaves a partir das originais; • Fechaduras em portas de aço; • Reparos na porta; • Retirada de instalações antigas; • Fechaduras Multiponto; • Fechaduras Eletrônicas; • Fechaduras Digitais; • Fechaduras Biométricas; • Fechaduras por Controle Remoto; • Fechaduras Magnéticas; • Porteiro Eletrônico; • Fechaduras de portas e janelas internas e de mobiliários da Residência Segurada;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.11.Instalação de Olho Mágico	Mão-de-obra para a instalação de “olho mágico”, exclusivo para portas de madeira.	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.12.Limpeza	<p>Mão-de-obra para limpeza da Residência Segurada, em razão de evento involuntário específico, para dar condições de habitação.</p> <p>Nota: O serviço poderá ser realizado desde que não descaracterize o evento involuntário específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Limpeza provocada por atos de vandalismo; • Serviços de faxina; • Limpeza do imóvel que não tenha vínculo com o evento involuntário específico; • Locação de caçamba; • Locação de andaimes; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.13.Linha Branca	Garante exclusivamente a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos de uso doméstico: Centrífuga, Congelador (Freezer), Cooktop, Depurador, Fogão a Gás, Forno, Forno Micro-ondas, Geladeira (Refrigerador), Máquina de Lavar Louças, Máquina de Lavar Roupas, Máquina de Secar Roupas e Tanquinho pertencentes a residência segurada. Os equipamentos devem ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Eletrodomésticos; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/ tecidos , ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Reparos em equipamentos que não constem na lista de Linha Branca; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.14.Linha Marrom	Mão-de-obra para conserto dos itens da lista de Linha Marrom. Caso não seja possível diagnosticar o defeito ou executar o serviço no local segurado, o serviço garante o Leva e Traz (transporte) do bem entre a Residência Segurada e a oficina do prestador. Os equipamentos devem ter no	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não constem na lista de Linha Marrom; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Serviços de revisões e limpeza; • Garantia com Peças recondicionadas; • Materiais, peças e acessórios;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.15. Recuperação de Veículo	Complementando o serviço de Regresso Antecipado, a Assistência 24 horas o Grupo HDI providenciará ao Cliente seu deslocamento ao antigo destino da viagem para recuperar o veículo. A recuperação do veículo só será disponibilizada se solicitada em até 10 dias após a utilização do Regresso Antecipado.	<ul style="list-style-type: none"> • Distância inferior a 300 (trezentos) Km da Residência Segurada, ou viagem terrestre com duração inferior a 5 (cinco) horas; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
8.16. Regresso Antecipado	<p>Se o Segurado ou seu Cônjuge se encontrar em viagem e, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Apólice de Seguro, for necessário seu regresso à Residência Segurada, o Grupo HDI colocará à sua disposição uma passagem aérea ou rodoviária, por linha comercial, para o seu retorno ao local do evento.</p> <p>Nota: Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do Usuário for superior a 300 (trezentos) km da Residência Segurada, ou se o trajeto rodoviário tiver duração superior a 5 (cinco) horas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distância inferior a 300 (trezentos) Km da Residência Segurada, ou viagem terrestre com duração inferior a 5 (cinco) horas
8.17. Remoção Inter-Hospitalar	Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Apólice de Seguro, resultarem feridos em que, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, seja verificada pela equipe médica responsável a necessidade de remoção do Segurado e	<ul style="list-style-type: none"> • Fora do Território Nacional; • Toda e qualquer despesa ou custo que não seja proveniente exclusivamente do valor da contratação do meio de transporte; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, o Grupo HDI providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação. As despesas deste serviço estão limitadas ao custo do meio de transporte utilizado na Remoção Inter-Hospitalar.</p>	
<p>8.18.Reparos Elétricos – Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)</p>	<p>Mão-de-obra para o restabelecimento da energia elétrica na rede de baixa tensão na Residência Segurada, em decorrência de raio ou sobrecarga de energia, bem como o reparo emergencial de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores, fusíveis danificados, chaves-faca, e troca de resistências de chuveiros/ torneiras (elétricos e não blindados) causados por curto-circuito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida; • Chuveiro a gás; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Reparos em rede de alta tensão; • Danos elétricos no portão eletrônico; • Sobrecarga originada pela má instalação; • Substituição total ou parcial da fiação condutora; • Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos; • Instalação de Disjuntores; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>8.19.Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)</p>	<p>Mão-de-obra para contenção emergencial de vazamento em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros e encanamentos, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento. Reparos na tubulação e boia da caixa d'água de até 1.500 litros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos. Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços; • Reparos em tubulações de cobre ou ferro; • Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, e ainda o reparo por Infiltrações de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações; • Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto; • Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis, e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes, bem como quaisquer serviços de desobstrução; • Limpeza de caixa d'água; • Reparos na tubulação da caixa d'água acima de 1.500 litros; • Retirada de ar em tubulação; • Desentupimento; • Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos • Materiais, peças e acessórios; • Caça vazamento; • Equipamento de detecção eletrônica; • Serviço de Alvenaria; • Tubulação de: esgoto, água fluviais e caixa de gorduras que venham acarretar alagamento no imóvel; • Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna; • Remoção de Caixa d'água ou Cisterna; • Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto; • Reservatórios de capacitação de águas pluviais; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>8.20.Reversão de Fogão</p>	<p>Mão-de-obra para reversão de gás GLP (botijão) para gás natural (concessionária) e vice-versa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Ressarcimento dos danos causados a roupas/ tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>8.21.Segurança e Vigilância</p>	<p>Envio de 1 (um) vigilante em caso de vulnerabilidade da Residência Segurada, que possa colocar em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior. O serviço somente poderá ser acionado caso não seja possível tomar providências de proteção emergencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>8.22.Serviço de Informação</p>	<p>Informação de números de telefones de bombeiros, polícia e hospitais, sempre que a Residência Segurada for afetada por evento involuntário específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada; • A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado; • Fora do território brasileiro.
<p>8.23.Serviço de Telefonia</p>	<p>Mão-de-obra necessária para a primeira instalação de aparelho telefônico a partir da concessão da linha telefônica pela concessionária local, que já deverá ter providenciado a ligação da linha em poste apropriado, pertencente ao terreno ao qual o imóvel está compreendido. Garante ainda mão-de-obra para os reparos por distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura da instalação, sempre que compreendidos entre a ligação da concessionária (poste interno) e o ponto de entrada em que se encontra instalado o aparelho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação e reparos de extensões; • Averiguação de possíveis problemas percebidos a partir da suposição de elevação da tarifa telefônica; • Consertos de aparelhos telefônicos e fax; • Conserto e/ou instalação de mesas telefônicas, interfones, KS, PABX, modem ou similar; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>telefônico no interior da Residência Segurada. Se a causa dos distúrbios for atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, será concedido 1 (um) aparelho telefônico convencional.</p>	
<p>8.24.Substituição de Telhas</p>	<p>Mão-de-obra para substituição de até 20 (vinte) telhas, em caso de quebra acidental. O limite para esse serviço de substituição cobrirá a mão de obra para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telhas de fibra-sintética: limitadas 04 (quatro) unidades; • Telhas de cerâmica, cimento ou vidro: limitadas a 20 (vinte) unidades; • Telhas de fibrocimento: limitadas a 04 (quatro) unidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas (diferente de romana e barroca); • Residências situadas em edifício (indiferente do número de andares) e para outros tipos de edificações (galpões, estabelecimentos comerciais); • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, lajes, rufo, calhas, cumeeiras e similares; • Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a substituição de telhas; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
<p>8.25.Transmissão de Mensagens</p>	<p>Quando solicitado pelo Segurado, o Grupo HDI se encarregará da transmissão de mensagens urgentes aos familiares e responsáveis, relacionados ao sinistro, desde que dentro do território nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fora do território brasileiro.

9. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS PARA OS PLANOS:

402 - Assistência Domiciliar Proteção Máxima

407 - Máxima

502 - Assistência 24 horas Residencial Premium

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
<p>9.1. Assistência Antenas Convencionais e Parabólicas: Fixação/Retirada/Reparo (Conserto)</p>	<p>Mão-de-obra para fixação, retirada e reparo de antenas convencionais e parabólicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Locação de andaime/equipamento; • Aparelhos e/ ou equipamentos recebidos em comodato; • Reparos e instalações em sistema de antena coletiva e via satélite; • Desobstrução de acesso; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
<p>9.2. Assistência Funeral</p>	<p>Atendimento Social: Na ocorrência do óbito do Segurado, a família deve entrar em contato com a Central de Atendimento, que comunicará a funerária mais próxima de onde ocorreu o óbito, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral. Funeral: Composto pelos seguintes itens:</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 somente em <p>capelas municipais;</p> <ul style="list-style-type: none"> • taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro 	<ul style="list-style-type: none"> • Sepultamento de membros; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>cemitério com valor equivalente ou cremação;</p> <ul style="list-style-type: none"> • locação de jazigo em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. <p>Observação: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. O Grupo HDI não se responsabiliza pela falta de itens que não estejam disponíveis ou que sejam comercializados em determinadas praças.</p>	
<p>9.3. Caçamba</p>	<p>Fornecimento de 1 (uma) caçamba de 5m³ (cinco metros cúbicos), para que o Segurado possa realizar a retirada do entulho (construção/reconstrução/reforma) da Residência Segurada, observando-se a legislação regional vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Descarte na caçamba (Material Orgânico, Amianto, Baterias em geral e lixo hospitalar).
<p>9.4. Caça-Vazamento</p>	<p>Mão-de-obra para detecção de vazamentos em tubulações de água pressurizada da Residência Segurada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detecção em tubulações: de baixa pressão, pluviais, esgoto e tubulações a partir do reservatório de água; • Detecções de pontos de infiltrações; • Materiais, peças e acessórios; • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.5. Chaveiro – Inclusive com Quebra de Chave, Perda, Esquecimento e Furto Simples, Troca de Segredo de Fechadura e Instalação de Fechadura de Chave-tetra</p>	<p>Mão-de-obra para o reparo emergencial ou abertura da porta de acesso ao interior da Residência Segurada, com a confecção de 1 (uma) chave (simples ou tetra), se necessário, em caso de perda, quebra da chave dentro da fechadura da porta de acesso ao interior da Residência Segurada, abertura em caso de soltar a maçaneta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cópia de chaves a partir das originais; • Fechaduras em portas de aço; • Reparos na porta; • Retirada de instalações antigas; • Fechaduras Multiponto; • Fechaduras Eletrônicas; • Fechaduras Digitais; • Fechaduras Biométricas; • Fechaduras por Controle Remoto • Fechaduras Magnéticas; • Porteiro Eletrônico;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>(simples) ou ainda em caso de roubo ou furto (mesmo “Simples”). Mão-de-obra para a instalação de fechadura de chave-tetra convencional, exclusivo para portas de madeira, que constituam acessos obrigatórios ao interior do imóvel.</p> <p>Nota: Serviço extensivo ao portão de acesso ao interior da Residência Segurada, exceto para residências em condomínios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fechaduras de portas e janelas internas e de mobiliários da Residência Segurada; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.6. Check-up Lar</p> <p>DEFINIÇÕES: o Check-Up Lar contemplará uma série de serviços visando auxiliar o Segurado na prevenção e benfeitorias para necessidades específicas:</p> <p>Check-Up KIDS: Quando solicitado pelo Cliente, a Assistência enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações no local assistido, focando no cuidado para as crianças.</p> <p>Check-Up PCD: Quando solicitado pelo Cliente, a Assistência enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações no local assistido, focando na acessibilidade de pessoas com necessidades especiais.</p>	<p>Serviços disponibilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalação de Anti-Derrapantes: prestação de mão de obra para a aplicação de fitas antiderrapantes em escadas, tapetes e áreas de circulação. - Instalação de Barras de Apoio: prestação de mão de obra para fixação de barra ou suporte de apoio no banheiro (vaso ou box), para proporcionar segurança ao usuário. Para as paredes que contenham tubulações hidráulicas e elétricas, o responsável pelo local assistido deverá fornecer a planta construtiva atualizada do imóvel para a perfuração segura, a fim de evitar danos na tubulação existente. - Instalação de Travas de Segurança para Portas e Janelas: prestação de mão de obra para instalação de travas de segurança em portas e/ou janelas. A instalação da trava se restringe a portas e janelas de madeira. - Substituição de Lâmpadas e Luzes: prestação de mão de obra para a troca de até 10 (dez) lâmpadas queimadas no local 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
<p>Check-Up SENIOR: Quando solicitado pelo Cliente, a Assistência enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações no local assistido, focando no cuidado para os idosos.</p> <p>Nota: Os serviços serão prestados mediante o agendamento prévio, com atendimento em horário comercial, de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.</p>	<p>assistido. O Cliente deverá providenciar as lâmpadas antes da visita do prestador.</p> <p>- Protetores de Tomadas Elétricas: prestação de mão de obra para instalação de até 10 (dez) protetores com o objetivo de prevenir acidentes com crianças.</p> <p>- Chaveiro (troca de fechadura simples): prestação de mão de obra especializada para troca de fechadura de embutir ou laterais de abertura simples, articulada, camarão ou deslizante em portas de madeira, em área externa.</p> <p>Importante: Todo o material será de responsabilidade do Cliente.</p>	
<p>9.7. Cobertura Provisória de Telhados</p>	<p>Envio de profissional que colocará lona (plástico ou material similar) no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento involuntário específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas; • Residências situadas em edifícios (indiferente do número de andares), galpões e estabelecimentos comerciais; • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, laje, calhas, rufos, cumeeira e similares; • Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a instalação da cobertura provisória; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
<p>9.8. Concierge</p>	<p>Guias de profissionais orçamentistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada; • A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado; • Fora do território brasileiro.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
9.9. Dedetização	<p>Serviço de para controle exclusivamente de insetos rasteiros (baratas, formigas, pulgas, carrapatos e traças). O serviço será realizado exclusivamente na área da Residência Segurada.</p> <p>Nota: O Segurado deverá acatar os procedimentos de serviço do prestador, para que a qualidade segurança dos procedimentos não sejam comprometidas. Serviço será prestado mediante agendamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.10.Descarte Ecológico	<p>A pedido do Segurado, será disponibilizado serviço para retirada de bens que não sejam mais utilizados na Residência Segurada.</p> <p>Tipos de bens abrangidos: móveis em geral, eletroeletrônicos (televisores, computadores, monitores, etc.) e eletrodomésticos (geladeiras, fogões, micro-ondas, etc.).</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço por agendamento. • Os itens a serem coletados deverão estar prontos para serem retirados. 	-
9.11.Desentupimento	<p>Mão-de-obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos e teto), tanto em ambientes internos e/ou externos; • Materiais, peças e acessórios; • Rede de esgoto; • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Desentupimento por processo rotativo; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.12.Desratização	<p>Serviço de desratização para controle exclusivamente de pragas como ratos. O serviço será</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>realizado exclusivamente na área da Residência Segurada.</p> <p>Nota: O Segurado deverá acatar os procedimentos de serviço do prestador, para que a qualidade e segurança dos procedimentos não sejam comprometidas. Serviço será prestado mediante agendamento.</p>	
<p>9.13.Fixação de Prateleiras, Quadros e Persianas</p>	<p>Mão-de-obra para fixação de prateleiras, quadros e persianas na Residência Segurada, nos locais indicados pelo Segurado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.14.Fixação de Suporte para TV e Forno Micro-ondas</p>	<p>Mão-de-obra para fixação de suporte ou parafuso para TV e Forno Micro-ondas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação de suportes ou ganchos com chumbamento (aplicação de concreto, serviços de alvenaria ou marcenaria); • Fixação em móvel ou parede de dry wall; • Conexão de cabos e instalação do aparelho; • Serviço de alvenaria: abertura de parede para colocação de suporte ou colocação de conduites e passagem de cabos pelo condute; • Configuração e programação de aparelhos; • Desembalar aparelhos/ equipamentos; • Instalação de aparelhos/ equipamentos; • Colocação de ganchos, molduras, acessórios, parafusos especiais e iluminação; • Instalação de suporte em teto; • Reparo na parede após colocação; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.15.Guarda de Móveis: Transporte e Guarda</p>	<p>Quando for verificada a impossibilidade de habitação da Residência Segurada em consequência de sinistro devidamente coberto pela Apólice de Seguro, e existindo a necessidade de reparos ou</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distância acima de 80 (oitenta) KM da Residência Segurada; • Mudança que não seja por motivo de sinistro coberto; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, o Grupo HDI se encarregará do frete da mudança até a nova moradia provisória, e ainda da guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos ou que não possam permanecer no local de risco.</p>	
<p>9.16.Help Desk</p>	<p>Mão-de obra especializada para: Macintosh (MAC) Apple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Mac OS X ou superior; • Para MAC – Instalação de memória RAM (todos os modelos), placas de vídeo, som, Hard Disk (somente MAC Pro). <p>Não inclui o fornecimento de qualquer material ou componente de hardware e poderá. Não são realizados upgrades em equipamentos portáteis, tais como Macbooks, iPads, Iphones, iPods ou similares;</p> <p>Exclusivamente para atendimento domiciliar nas seguintes regiões: Metropolitana de São Paulo; Metropolitana do Rio de Janeiro; Metropolitana do Espírito Santo. Para os atendimentos telefônico atendemos todo Brasil.</p> <p>Computador convencional – Desktop (PC):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte, diagnóstico e manutenção do Sistema Operacional Windows (versão Windows 98 ou superior); • Instalação e configuração de expansões/upgrade de memória, placas de vídeo, som, Hard Disk (HD) ou processador. Não inclui o 	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Macintosh (MAC) Apple • Manutenções no hardware de iPads, iPods, Iphones, Apple TV's ou similares; • Não são realizados upgrades em equipamentos portáteis, tais como: Macbooks, iPads, Iphones, iPods ou similares. • Computador convencional – Desktop (PC) • Manutenção no hardware de computadores portáteis, tais como: Notebooks (em software o suporte será fornecido normalmente), Palmtop, Laptops e assemelhados. Geral (válido para PC e MAC) • Manutenções em Periféricos (monitor, impressoras, etc), Roteadores, Repetidores, Acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados; • Manutenção no hardware de computadores portáteis, tais como: Notebooks (em software o suporte será fornecido normalmente), Palmtop, Laptops e assemelhados, Periféricos (monitor, impressoras etc), Roteadores, Repetidores, Acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados. • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>fornecimento de qualquer material ou componente de hardware. Não são realizados upgrades em equipamentos portáteis, tais como laptops, notebooks, palms ou similares.</p> <p>Importante: Os roteadores e repetidores têm uma área de abrangência que pode ser reduzida de acordo com os móveis e construções que separam os equipamentos dos computadores. Portanto, a qualidade do sinal do roteador ou repetidor independe do técnico, assim como a velocidade da internet e a transferência de arquivos dependem da quantidade de máquinas em uso simultâneo.</p> <p>SOLICITAÇÃO DO REPARO DE HELP DESK E/OU ATENDIMENTO TELEFÔNICO O suporte telefônico é realizado em todo Brasil das 8h às 22h, pelo telefone 08000 555 394. O Grupo HDI poderá disponibilizar visita técnica quando no contato telefônico o problema não for solucionado, de acordo com a disponibilidade do serviço na cidade de domicílio do Segurado. O reparo será feito no local do atendimento. Se o Segurado ou seu representante não estiverem presentes para recepcionar o técnico, o atendimento será considerado como reparo executado. Constatando-se a necessidade de compra de peças, materiais e componentes específicos durante a visita, o Segurado deverá adquiri-los para término do atendimento. Algumas atividades poderão ser limitadas</p>	

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>por determinação da Apple, Microsoft e/ou outro fabricante de software. O atendimento independe da quantidade de equipamentos existentes na residência habitual do Segurado. O funcionamento de alguns componentes do computador depende da disponibilidade de drivers do fabricante em relação ao sistema operacional instalado, sendo de responsabilidade deste disponibilizá-lo a seus clientes.</p> <p>ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO DO HELP DESK O atendimento será finalizado quando houver a resolução do problema informado durante o atendimento telefônico e/ou visita técnica, ou pela impossibilidade de resolvê-lo em função de falta de peças e/ou software licenciado e suportado pelo fabricante e não disponibilizado pelo Segurado. Os problemas não relacionados a este atendimento deverão ser comunicados pela abertura de um novo chamado telefônico. A Apple garante disponibilidade de peças de reposição para equipamentos até 10 anos desde a fabricação. Toda a compra de peças de reposição é de responsabilidade do Segurado.</p>	
<p>9.17.Hospedagem</p>	<p>Quando for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel em consequência de sinistro devidamente coberto pela Apólice de Seguro, e existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, será providenciada pelo Grupo HDI a reserva e pagamento de diárias de hotel para acomodação do</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hospedagem em decorrência de eventos não previstos; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	Segurado e seus Beneficiários. A escolha do hotel será feita pelo Grupo HDI, devendo localizar-se o mais próximo possível da Residência Segurada. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta do Segurado e seus Beneficiários.	
9.18. Instalação de Fechadura de Chave Tetra	Mão-de-obra para a instalação de fechadura de chave-tetra convencional, exclusivo para portas de madeira, que constituam acessos obrigatórios ao interior do imóvel.	<ul style="list-style-type: none"> • Cópia de chaves a partir das originais; • Fechaduras em portas de aço; • Reparos na porta; • Retirada de instalações antigas; • Fechaduras Multiponto; • Fechaduras Eletrônicas; • Fechaduras Digitais; • Fechaduras Biométricas; • Fechaduras por Controle Remoto; • Fechaduras Magnéticas; • Porteiro Eletrônico; • Fechaduras de portas e janelas internas e de mobiliários da Residência Segurada; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.19. Instalação de Ganchos ou Parafusos para Redes, Vasos e Bicicletas	Mão-de-obra para instalação de suporte, gancho ou fechos para fixação de vasos, redes e bicicletas em paredes.	<ul style="list-style-type: none"> • Reparo na parede após colocação; • Fixação em paredes de dry wall; • Instalação de suportes ou ganchos com chumbamento (aplicação de concreto, serviços de alvenaria ou marcenaria); • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.20. Instalação de Lustres de pequeno porte e Spots	Mão-de-obra para a instalação de lustres de pequeno porte e spots.	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.21. Instalação de Olho Mágico	Mão-de-obra para a instalação de “olho mágico”, exclusivo para portas de madeira.	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.22. Instalação de Trilho de Cortina, Varão e Persiana	Mão-de-obra para a instalação e/ou reparo no conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de Cortina e Varão.	<ul style="list-style-type: none"> • Persianas confeccionadas sob medida; • Instalação de cortinas e persianas; • Reparos em alvenaria e reparos que não sejam no conjunto de fixação; • Retirada de instalações antigas; • Instalação de suportes ou ganchos com

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		chumbamento (aplicação de concreto, serviços de alvenaria ou marcenaria); • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.23.Instalação de Ventilador de Teto	Mão-de-obra para instalação de Ventilador de Teto, desde que a instalação tenha condúites apropriados para a passagem das fiações condutoras, as quais deverão ser compatíveis com o equipamento e a instalação já existente.	• Reparos no conjunto elétrico-mecânico do equipamento; • Montagem e desmontagem de ventilador de teto; • Troca de lâmpadas e reparos em luminárias acopladas ao equipamento; • Substituição total ou parcial da fiação condutora (exceto na instalação do ventilador de teto sem controle remoto); • Reparos em alvenaria e reparos que não sejam no conjunto de fixação; • Retirada de instalações antigas; • Instalação de suportes ou ganchos com chumbamento (aplicação de concreto, serviços de alvenaria ou marcenaria); • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.24.Instalação e /ou substituição de Varal e Pega-Ladrão	Mão-de-obra para a instalação e/ou substituição de Varal (inclusive de teto) e Pega-Ladrão (trinco de porta), restringindo-se às portas de madeira que constituam acessos obrigatórios ao interior do imóvel.	• Portas de aço; • Reparos em alvenaria e reparos que não sejam no conjunto de fixação; • Retirada de instalações antigas; • Instalação de suportes ou ganchos com chumbamento (aplicação de concreto, serviços de alvenaria ou marcenaria); • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.25.Limpeza	Mão-de-obra para limpeza da Residência Segurada, em razão de evento involuntário específico, para dar condições de habitação. Nota: O serviço poderá ser realizado desde que não descaracterize o evento involuntário específico.	• Limpeza provocada por atos de vandalismo; • Serviços de faxina; • Limpeza do imóvel que não tenha vínculo com o evento involuntário específico; • Locação de caçamba; • Locação de andaimes; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.26.Limpeza de Caixa D'água (1.500 litros)	Mão-de-obra para limpeza de até 2 (duas) caixas d'água de	• Coletores de água; • Caixa d'água instalada em altura

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>capacidade de até 1.500 (um mil e quinhentos) litros cada uma, desde que o acesso à mesma seja possível por escada, até altura de 6 (seis) metros a partir do nível da rua.</p>	<p>superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caixa d'água cujo acesso não seja possível através de escada; • Locação de andaime/equipamento; • Retirada de telhões de fibrocimento acima de 1 (um) metro de comprimento; • Desobstrução de acesso; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.27.Limpeza de Caixa de Gordura e/ou Esgoto</p>	<p>Mão-de-obra para a limpeza e desobstrução em caso de entupimento da caixa de gordura até 60 (sessenta) litros, aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis, ou tubulação de esgoto até 30 (trinta) metros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário; • Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas; • Transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural; • 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; • Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; • Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.); • Equipamentos de detecção eletrônica; • Caixas com capacidade superior a 60 (sessenta) litros - padrão residencial; • Tubulações de esgoto superiores a 30 (trinta) metros; • Falta de conservação dos encanamentos e da caixa de gordura (avarias prévias); • Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa; • Remoção ou transporte de dejetos e resíduos; • Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
9.28.Limpeza de Calhas	Mão-de-obra para limpeza de Calhas e Dutos Condutores da Residência Segurada.	<ul style="list-style-type: none"> • Substituição das calhas e dos dutos condutores; • Desentupimento por processo rotativo; • Reparos em imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.29.Limpeza de Ralos e Sifões	Mão-de-obra para desentupimento de ralos e sifões, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos, teto), tanto em ambientes internos e/ou externos; • Rede de esgoto; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.30.Locação de Eletrodomésticos	Em decorrência de sinistro, a Assistência disponibilizará ao Cliente, a locação de eletrodomésticos como fogão, geladeira, freezer, máquina de lavar roupa, máquina de lavar louça e secadora.	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.31.Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	Mão-de-obra para lubrificação de todas as fechaduras e dobradiças de portas e janelas da Residência Segurada.	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliários da Residência Segurada; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.32.Mudança de Móveis: Remanejamento Interno	Mão-de-obra para remanejamento de móveis dentro da Residência Segurada, desde que no mesmo pavimento.	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliários da Residência Segurada; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.33.Recuperação de Veículo	Complementando o serviço de Regresso Antecipado, a Assistência 24 horas do Grupo HDI providenciará ao Cliente seu deslocamento ao antigo destino da viagem para recuperar o veículo. A recuperação do veículo só será disponibilizada se solicitada em até 10 dias após a utilização do Regresso Antecipado.	<ul style="list-style-type: none"> • Distância inferior a 300 (trezentos) Km da Residência Segurada, ou viagem terrestre com duração inferior a 5 (cinco) horas; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.34.Regresso Antecipado	Se o Segurado ou seu Cônjuge se encontrar em viagem e, em decorrência de sinistro	<ul style="list-style-type: none"> • Distância inferior a 300 (trezentos) Km da Residência Segurada, ou viagem

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>devidamente coberto pela Apólice de Seguro, for necessário seu regresso à Residência Segurada, o Grupo HDI colocará à sua disposição uma passagem aérea ou rodoviária, por linha comercial, para o seu retorno ao local do evento.</p> <p>Nota: Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do Usuário for superior a 300 (trezentos) km da Residência Segurada, ou se o trajeto rodoviário tiver duração superior a 5 (cinco) horas.</p>	<p>terrestre com duração inferior a 5 (cinco) horas;</p>
<p>9.35.Rejuntamento</p>	<p>Mão-de-obra para aplicação ou troca de rejunte em pisos e revestimentos - limitado a 2m² (2 metros quadrados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.36.Remoção Inter-Hospitalar</p>	<p>Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Apólice de Seguro, resultarem feridos em que, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, seja verificada pela equipe médica responsável a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, o Grupo HDI providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação. As despesas deste serviço estão limitadas ao custo do meio de transporte utilizado na Remoção Inter-Hospitalar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fora do Território Nacional; • Toda e qualquer despesa ou custo que não seja proveniente exclusivamente do valor da contratação do meio de transporte; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.37.Reparos Elétricos - Inclusive Chuveiros/Torneiras (Elétricos e não Blindados)</p>	<p>Mão-de-obra para o restabelecimento da energia elétrica na rede de baixa tensão na Residência Segurada, em decorrência de raio ou sobrecarga de energia, bem como o reparo emergencial de tomadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida; • Chuveiro a gás; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores, fusíveis danificados, chaves-faca, e troca de resistências de chuveiros/ torneiras (elétricos e não blindados) causados por curto-circuito.	<ul style="list-style-type: none"> • Reparos em rede de alta tensão; • Danos elétricos no portão eletrônico; • Sobrecarga originada pela má instalação; • Substituição total ou parcial da fiação condutora; • Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos; • Instalação de Disjuntores; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.38.Reparos em Aparelho Blu-Ray	Mão-de-obra para conserto de Aparelho Blu-Ray. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destravamento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.39.Reparos em Aparelho de Som	Mão-de-obra para conserto de Aparelho de Som. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destravamento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.40.Reparos em Aparelho de Telefone	Mão-de-obra para conserto de Aparelho de Telefone Fixo. O equipamento deve ter no	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destrramento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.41.Reparos em Aparelho DVD	Mão-de-obra para conserto de Aparelho DVD. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destrramento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.42.Reparos em Aparelho Home Theater	Mão-de-obra para conserto de Aparelho Home Theater. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destrramento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.43.Reparos em aparelho Karaokê	Mão-de-obra para conserto de aparelho de Karaokê. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	fabricação.	equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; <ul style="list-style-type: none"> • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destramento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.44.Reparos em Ar-Condicionado</p>	<p>Mão-de-obra para reparo em condicionadores de ar, modelo Janela e Split com 01 condensador e 01 evaporador, potência máxima de 30.000 BTU's e acesso interno. Os condicionadores devem possuir assistência técnica credenciada no Brasil, dentro da capacidade térmica e em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Reparos em controles remotos; • Instalação física do equipamento; • Acabamento fino; • Reparos na tubulação de drenagem; • Reparos na extensão da tubulação de gás e do cabeamento elétrico • Higienização; • Sistema de refrigeração central; • Danos/prejuízos aos bens do segurado, causados por vazamento de líquido do conjunto do condicionador de ar; • Dutos de ar; • Garantia com Peças recondicionadas; • Higienização; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.45.Reparos em Centrífuga</p>	<p>Mão-de-obra para conserto de centrífuga. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.46.Reparos em Congelador, Freezer e Frigobar	Mão-de-obra para conserto de Congelador (Freezer) vertical ou horizontal. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	• Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.47.Reparos em Depurador	Mão-de-obra para conserto de Depurador. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	• Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
9.48.Reparos em Fogão a Gás, Forno ou Cooktop	Mão-de-obra para conserto de Fogão a Gás, Forno ou Cooktop. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	• Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Eletrodomésticos; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		do mau funcionamento do equipamento; <ul style="list-style-type: none"> • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.49.Reparos em Forno Micro-ondas	Mão-de-obra para conserto de Forno Micro-ondas. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.50.Reparos em Máquina de Lavar Louças	Mão-de-obra para conserto de Máquina de Lavar Louças. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.51.Reparos em Máquina de Lavar Roupas ou Tanquinho	Mão-de-obra para conserto de Máquina de Lavar Roupas ou Tanquinho. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<p>roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.52.Reparos em Máquina de Secar Roupas	Mão-de-obra para conserto de Máquina de Secar Roupas. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.53.Reparos em Refrigerador (Geladeira)	Mão-de-obra para conserto de Refrigerador (Geladeira). O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil • Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.54.Reparos em Televisor	Mão-de-obra para conserto de Televisor. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		assistência técnica credenciada no Brasil; <ul style="list-style-type: none"> • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destramento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.55.Reparos em Videogame</p>	<p>Mão-de-obra para conserto de Videogame. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Atualização de softwares e/ou sistema operacional; • Reparos em mídias; • Destramento de aparelho; • Alteração de senhas ou travas de segurança; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.56.Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamento)</p>	<p>Mão-de-obra para contenção emergencial de vazamento em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros e encanamentos, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento. Reparos na tubulação e boia da caixa d'água de até 1.500 litros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos. Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços; • Reparos em tubulações de cobre ou ferro; • Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, e ainda o reparo por Infiltrações de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas; • Reparos em aquecedores de água;

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		<p>elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto; • Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis, e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes, bem como quaisquer serviços de desobstrução; • Limpeza de caixa d'água; • Reparos na tubulação de caixa d'água acima de 1.500 litros; • Retirada de ar em tubulação; • Desentupimento; • Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos • Materiais, peças e acessórios; • Caça vazamento; • Equipamento de detecção eletrônica; • Serviço de Alvenaria; • Tubulação de: esgoto, água fluviais e caixa de gorduras que venham acarretar alagamento no imóvel; • Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna; • Remoção de Caixa d'água ou Cisterna; • Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto; • Reservatórios de capacitação de águas pluviais; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.57.Reversão de Fogão</p>	<p>Mão-de-obra para reversão de gás GLP (botijão) para gás natural (concessionária) e vice-versa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em aparelhos e/ou

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Ressarcimento dos danos causados a roupas/ tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.58.Revisão de Instalação Elétrica	Checagem da instalação elétrica da Residência Segurada para verificação de existência de problemas que possam interferir no bom funcionamento.	• Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.59.Revisão de Vazamentos	Checagem do encanamento da Residência Segurada para verificação de existência de problemas que possam interferir no bom funcionamento.	• Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.60.Segurança e Vigilância	Envio de 1 (um) vigilante em caso de vulnerabilidade da Residência Segurada, que possa colocar em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior. O serviço somente poderá ser acionado caso não seja possível tomar providências de proteção emergencial.	• Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.61.Serviço de Informação	Informação de números de telefones de bombeiros, polícia e hospitais, sempre que a Residência Segurada for afetada por evento involuntário específico.	• Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada; • A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado; • Fora do território brasileiro.
9.62.Serviço de Telefonia	Mão-de-obra necessária para a primeira instalação de aparelho telefônico a partir da concessão da linha telefônica pela concessionária local, que já deverá ter providenciado a ligação da linha em poste apropriado, pertencente ao terreno ao qual o	• Instalação e reparos de extensões; • Averiguação de possíveis problemas percebidos a partir da suposição de elevação da tarifa telefônica; • Consertos de aparelhos telefônicos e fax; • Conserto e/ou instalação de mesas telefônicas, interfones, KS, PABX,

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
	<p>imóvel está compreendido. Garante ainda mão-de-obra para os reparos por distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura da instalação, sempre que compreendidos entre a ligação da concessionária (poste interno) e o ponto de entrada em que se encontra instalado o aparelho telefônico no interior da Residência Segurada. Se a causa dos distúrbios for atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, será concedido 1 (um) aparelho telefônico convencional.</p>	<p>modem ou similar;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
<p>9.63.Substituição de Telhas</p>	<p>Mão-de-obra para substituição de até 20 (vinte) telhas, em caso de quebra accidental. O limite para esse serviço de substituição cobrirá a mão de obra para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telhas de fibra-sintética: limitadas 04 (quatro) unidades; • Telhas de cerâmica, cimento ou vidro: limitadas a 20 (vinte) unidades; • Telhas de fibrocimento: limitadas a 04 (quatro) unidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas (diferente de romana e barroca); • Residências situadas em edifício (indiferente do número de andares) e para outros tipos de edificações (galpões, estabelecimentos comerciais); • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, lajes, rufos, calhas, cumeeira e similares; • Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a substituição de telhas; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
<p>9.64.Transmissão de Mensagens</p>	<p>Quando solicitado pelo Segurado, o Grupo HDI se encarregará da transmissão de mensagens urgentes aos familiares e responsáveis, relacionados ao sinistro, desde que dentro do território nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fora do território brasileiro.
<p>9.65.Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores</p>	<p>Mão-de-obra para reparo de tomadas e interruptores, e troca de lâmpadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transferência de ponto de luz, tomadas e interruptores; • Quaisquer serviços de quebra e acabamento (parede, teto, forro, gesso,

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DA COBERTURA	EXCLUSÕES ESPECÍFICAS (Além das descritas no Item 3)
		divisórias); • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
9.66.Vidraceiro	<p>Mão-de-obra para conserto de vidros de portas ou janelas externas que deixem o acesso a Residência Segurada vulnerável, em caso de quebra dos vidros. Quando possível, execução do serviço definitivo, desde que seja com material básico: vidro canelado, liso ou martelado, de até 3 mm de espessura.</p> <p>Nota: No caso de colocação de tapume, caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, o serviço será considerado como encerrado.</p>	• Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.