

ABERTURA DE PORTA (CHAVEIRO)

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra da mesma dentro da fechadura, enviaremos um profissional especializado para abrir a porta danificada, contanto que tecnicamente possível e se o Cliente não tiver alternativa para entrar na sua residência.

Condições do Serviço:

Não está incluído serviço de abertura em portas e jantes internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras). O Cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200.00.

TROCA DE FECHADURA SIMPLES (CHAVEIRO)

O Serviço consiste na troca de fechadura de embutir para porta de madeira de abertura simples, articulada, camarão ou deslizante, em caso de perda, quebra ou arrombamento de janelas e portas em consequência de roubo ou furto qualificado do local assistido, a assistência providenciará o reparo emergencial ou substituição das fechaduras danificadas durante o ocorrido, ou caso o Cliente necessite trocar a fechadura simples em porta de madeira, ferro ou aço comercial, um profissional realizará o serviço.

Condições do Serviço:

Assistência realizará serviço de mão de obra, a fechadura deverá ser adquirida pelo cliente.

Se tratando de substituição, os furos anteriores no batente e folha de porta devem coincidir com os furos da fechadura a ser instalada. Se verificado que o acabamento será prejudicado a instalação não será realizada.

Não estão amparados serviços de instalação do batente e folha de porta, trabalho de encabeçamento e/ou aumento da folha de porta e preenchimentos dos furos deixados pela fechadura anterior.

Não será realizado o serviço para furação e fixação de fechaduras em portas do tipo blindada, corta-fogo (antichama) e vidro ou que contenham tratamento acústico interno, além de instalações para fechaduras elétricas e eletrônicas (digitais).

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200.00.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO

Em caso de destelhamento atrelado a sinistro, será avaliada a necessidade de cobertura provisória do local assistido. Após aprovada, a Assistência providenciará esta cobertura com lona ou plástico para proteger o interior da casa.

O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado na data programada

para execução do serviço for impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais).

Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas, rufos ou telhas.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 250.00.

SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Em caso de sinistro a assistência assumirá a prestação de serviço de faxina.

Condições do Serviço:

Caso o Cliente sofra dano físico de natureza grave e seja o responsável pelos afazeres domésticos da residência assistida que resulte em hospitalização superior a 07 dias, será providenciado a prestação de serviço de faxina.

Limite: R\$ 70.00 por dia por até 3 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.

GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Em caso de sinistro ou durante a transferência dos moradores da residência assistida para outro local, será providenciado serviço de hotel pet para a guarda de animais domésticos da família, contando que não haja alternativa apresentada pelos beneficiários.

Condições do Serviço:

Serviço destinado apenas para animal assistido: cães e gatos, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo de 80 kg, e ainda, que convivam com o cliente em sua residência habitual.

O serviço não contempla a guarda de animais silvestres, não domesticados e destinados a competições.

Limite: R\$ 80.00 por dia por até 3 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.

TRANSPORTE E GUARDA DE MÓVEIS

Caso seja necessária a remoção de móveis do local assistido, será providenciado o transporte e a guarda dos móveis em local especificado pelo Cliente.

Condições do Serviço:

O local para a guarda dos móveis não deve ultrapassar a distância de 50 km do local assistido, sendo assim o que exceder dessa quilometragem ficará sob responsabilidade do Cliente.

Não será feita a guarda de maquinários de grande porte, mesmo que a empresa

Serviço de Assistência Residencial



PRODUTOS SOMPO
Auto
Residencial
Empresarial
Condomínio
Imobiliário
Vida
Habitacional

realize por conta própria a transferência dos mesmos.
Não será realizado serviço de montagem e desmontagem de móveis.

Limites: 1 (um) utilização na vigência, sendo R\$ 400.00 de limite monetário contratado a ambos serviços (R\$200.00 para transporte e R\$ 200.00 para guarda dos móveis).

HOSPEDAGEM

Em caso de sinistro onde o local assistido se tornar inabitável, será providenciado ahospedagem do Cliente e de seus dependentes, conforme limites de utilização.

Condições do Serviço:

A escolha do hotel pode ser realizada pelo Cliente.

Não serão cobertos custos de locomoção até o hotel e respectivo retorno, assim comodespesas extras, por exemplo, frigobar, refeições, lavanderia e telefonemas.

Limite: R\$ 150.00 por dia por até 3 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.

LIMPEZA

Na ocorrência de um sinistro que torne o local assistido temporariamente inabitáveis, em decorrência de inundação, presença de lama ou fuligem, será providenciado serviço de limpeza de forma a possibilitar a utilização dessas áreas ou minimizar os estragos do eventoe preparar o local para um reparo definitivo posterior.

Condições do Serviço:

Estão excluídos os serviços de manutenção de piscinas, jardins, retirada de entulho e locaçãode caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, sendo R\$ 150.00 por dia por até 1 dia.

LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS

Em decorrência de sinistro, a Assistência disponibilizará ao Cliente, a título de locação, eletrodomésticos como fogão, geladeira, freezer máquina de lavar roupa, máquina de lavar louça e secadora.

Limite: R\$ 60.00 por dia por até 3 dias, sendo 2(duas) utilizações na vigência.

REGRESSO ANTECIPADO

Em caso de sinistro durante viagem do Cliente estando a mais de 100 KM do município do local assistido e não tendo como retornar pelos meios originalmente previstos, será providenciado o seu regresso através do meio de transporte mais adequado.

Condições do Serviço:

Serviço de Assistência Residencial



PRODUTOS SOMPO
Auto
Residencial
Empresarial
Condomínio
Imobiliário
Vida
Habitacional

O transporte poderá ser feito por meio aéreo, classe econômica, quando sua localização não permitir a utilização de outro meio de transporte. O retorno será disponibilizado somente para o Cliente.
O serviço está limitado ao território nacional.

Limite: Franquia quilométrica 300 km

RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Complementando o serviço de Regresso Antecipado, será providenciado ao Cliente seu deslocamento ao antigo destino da viagem para recuperar o veículo.

Condições do Serviço:

A recuperação do veículo só será disponibilizada se solicitada em até 10 dias após a utilização do Regresso Antecipado.

Limite: Franquia quilométrica: 300 km.

VIGILÂNCIA

Em caso de vulnerabilidade do local assistido, será disponibilizado um profissional para fazer a vigilância do mesmo, garantindo assim que o local não fique exposto à entrada de estranhos.

Condições do Serviço:

O Cliente deverá disponibilizar ao profissional um local coberto e acesso a um banheiro, em caso de negativa do Cliente, o profissional não será enviado.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, sendo R\$ 150.00 por dia por até 1 dia.

REPAROS ELÉTRICOS (ELETRICISTA)

Envio de profissional para mão de obra de assistência a danos na parte elétrica da residência assistida em casos de falta parcial ou total de energia.

Condições do Serviço:

Não está incluso o reparo de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.

Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina. Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 250.00.

REPAROS HIDRÁULICOS (ENCANADOR)

Em caso de mau funcionamento das instalações hidráulicas do local assistido que resulte em vazamentos contínuos ou alagamentos, será providenciado o envio de um

profissional para atendimento emergencial para solucionar o problema, uma vez que tecnicamente possível.

Condições do Serviço:

- Não estão inclusos serviços de caça vazamentos ou serviços relacionados à tubulação de cobre ou ferro, caixa de gordura e esgoto.
- Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.
- Não estão cobertos custos com reparo definitivo, reparo de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como o desentupimento de banheiros, sifões ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel, serviços de alvenaria e caça-vazamentos.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$250.00.

SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

O Cliente terá a sua disposição um prestador para a substituição de uma ou mais telhas.

Condições do Serviço:

O serviço contempla apenas a mão de obra, a telha deverá ser adquirida pelo Cliente. O acesso ao telhado não pode ser superior a 6 (seis) metros de altura pelo lado externo do imóvel, pelo fato de o equipamento disponível não estar adequado para tal altura, nesse caso o Cliente será responsável pela providencia de andaime para a realização do serviço.

O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado na data programada para execução do serviço for impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais).

Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas ou rufos.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 250.00.

TROCA DE VIDROS (VIDRACEIRO)

Em decorrência de sinistro, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja possível à execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado. Não havendo retorno para

colocação do vidro definitivo.

Condições do Serviço:

Não estão amparados vidros jateados, temperados, especiais ou que estejam fora de linha defabricação.
Estarão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$300.00.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Decorrente de sinistro, nos prontificamos em transmitir mensagens de caráter urgente, noterritório nacional, para uma ou mais pessoas apontadas pelo Cliente.

Limite dentro da vigência: Sem limitação de utilização.

INDICAÇÃO DE LOJA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

Será disponibilizado ao Cliente a indicação de locais para compra de material de construção.

Limite: Sem limitação de utilização.

CONCERTO DE APARELHOS DE IMAGEM, SOM E VÍDEO - LINHA MARROM

Em caso de dano em eletroeletrônicos, a Assistência providenciará o envio de um profissional para reparo do mesmo.

Condições do Serviço:

O serviço está disponível para os seguintes equipamentos: Televisores, Home Theater, Aparelhos de Som, DVD Player e Blu-ray Player.

Os equipamentos devem ter no máximo 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200.00.

CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICOS - LINHA BRANCA

Em caso de dano em eletrodoméstico, será enviado um profissional para reparo do mesmo.

Condições do Serviço:

O serviço está disponível para os seguintes equipamentos: Freezer, Refrigerador, Microondas, Condicionador de Ar, Lava-ouças, Fogão, Depurador de ar, Exaustor de Ar, Secadora, Frigobar e Lavadora de Roupas.

Os equipamentos devem ter no máximo 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

As peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$200.00.

FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS E QUADROS

O Cliente terá a sua disposição um prestador para fixação de prateleiras e quadros.

Condições do Serviço:

Quando houver a necessidade de se perfurar paredes, o Cliente deverá apresentar planta hidráulica e elétrica do local assistido para instruir o prestador na execução do serviço.

O serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg, madeira e PVC, a fim de não comprometer a estrutura do local.

Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mais isso não significa que atendem a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200.00.

TROCA DE SOLEIRAS

A assistência providenciará mão de obra especializada para remoção e instalação de uma nova soleira.

Condições do Serviço:

Todos os materiais necessários à instalação serão por conta do cliente. O serviço é destinado à soleira de tamanho padrão 80 cm.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200.00.

SERVIÇO DE DESINSETIZAÇÃO E DESRATIZAÇÃO

A assistência providenciará a visita de um profissional técnico para livrar o ambiente de insetos nocivos/ectoparasitos animais e ratos (dedetização simples do ambiente), o mesmo realizará um assessoramento em relação à necessidade do serviço. O Cliente estando de acordo com o orçamento o serviço será realizado.

Condições do Serviço:

O responsável pela residência deverá acompanhar o prestador de serviços até a finalização do serviço.

Caso haja pessoa alérgica ou hipersensível no local assistido, a mesma deverá ser afastada do local por um período máximo de 24 horas. Retirar os animais da casa ou

Serviço de Assistência Residencial



PRODUTOS SOMPO
Auto
Residencial
Empresarial
Condomínio
Imobiliário
Vida
Habitacional

confiná-los em uma área onde não foi aplicado o veneno. Para animais, o ideal é que seja retirado do ambiente por 24 horas, já aves devem ser retiradas por até 01 semana.

O usuário deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização e não lavar o local onde foi realizado o serviço por no mínimo 07 dias, apenas realizar a varredura úmida para a limpeza, se necessário. Os armários e/ou guarda-roupas devem ser esvaziados para que os utensílios de cozinha e/ou roupas não entrem em contato com o veneno.

Antes de dedetizar é preciso guardar os alimentos e utensílios domésticos para que esses não sejam contaminados.

O Cliente deve aguardar no máximo 12 horas para retornar ao ambiente após o serviço. Para gestantes e crianças pequenas é aconselhável aguardar por um período máximo de 24 horas. Ao retornar, abra portas e janelas para deixar o local bem ventilado.

A assistência só arcará com os valores previamente contratados, o excedente será por conta do Cliente.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$ 200.00 para cada um dos serviços.

INSTALAÇÃO DE TRILHO DE CORTINA, VARÃO E PERSIANA

Assistência providenciará o envio de um profissional para a instalação do conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de cortina e Varão.

Limites: 2 (duas) utilizações na vigência, sendo 1 por ocorrência com limite monetário de R\$200.00.

Atendimento

Para acionar os serviços de Assistência Residencial, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24hs: 0800 016 2727.

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