

## ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIOS

**Apresentação:** Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Condomínio.

### **Definições:**

- **Imóvel:** Designa a área territorial (terreno + construções) do condomínio residencial cadastrado, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.
- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
  - a) **Roubo ou Furto Qualificado:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
  - b) Incêndio, Raio ou Explosão.
  - c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
  - d) Desmoroamento.
  - e) Vendaval, Granizo ou Fumaça.
  - f) Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
  - g) Impacto de Veículos.
  - h) Queda de Aeronaves.
- **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais nas áreas comuns do imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
  - a) **Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
  - b) **Problemas Hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 (uma) a 4 (quatro) polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da empresa.
  - c) **Problemas Elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na empresa.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 555 235 para acionamento do Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	237 de 242

**Abrangência:** Os serviços de Assistência Condomínio terão extensão em todo o território brasileiro.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Este plano inclui:**

- **Serviço de Chaveiro:** Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se o condomínio cadastrado ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Segurado ao condomínio, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) cópia de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a confecção de novas chaves.

Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Segurado, caso este esteja com problemas na fechadura da porta ou sem as chaves, exclusivamente para as áreas comuns do condomínio. Serviço disponível para portas e portões de acesso ao condomínio. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Segurado. A Prestadora se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Segurado.

- **Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e até R\$ 80,00 (oitenta reais) para Problema Emergencial por até 02 (duas) intervenções por ano (independente do evento).**
- **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **Serviço de Hidráulica:** Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registros, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a Prestadora arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

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

Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Segurado. O Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

- **Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e até R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial por até 02 (duas) intervenções por ano (independente do evento).**
- **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Exclusões Específicas do Serviço de Hidráulica:** Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	238 de 242

Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

- **Serviço de Eletricista:** Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no condomínio. A Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para conter a situação emergencial.  
Na hipótese de Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas do condomínio, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências comuns. A Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, quando não envolver cabine primária e/ou gerador de energia.
  - **Limite de Utilização: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e até R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial por até 02 (duas) intervenções por ano (independentemente do evento)**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
  - **Exclusões Específicas do Serviço de Eletricista:** Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; Portão Elétrico/Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- **Vidraceiro:** Na hipótese de Quebra de Vidros de portas, vitrines ou janelas externas, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.  
Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Prestadora, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas do condomínio.
  - **Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por até 02 (duas) intervenções por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Horário Comercial.**
- **Limpeza do Condomínio:** Na hipótese de Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação ao condomínio (áreas comuns) sem descaracterização do evento previsto, a Prestadora se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço. Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.
  - **Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 02 (duas) intervenções por ano.**

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	239 de 242

- **Horário de Atendimento: Horário Comercial.**
- **Exclusões Específicas do Serviço de Vidraceiro:** Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.
- **Vigilância:** Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão) se o condomínio ficar vulnerável e não possuir porteiro ou segurança próprios, a Prestadora se encarregará das despesas de um profissional de vigilância para resguardar o condomínio, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.
  - **Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 (duas) intervenções por ano.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Remoção Inter Hospitalar:** Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos constantes na definição de Evento Previsto), se resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, configurar a necessidade de remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Prestadora providenciará a remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (UTI aérea, avião em linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico). A remoção será feita quando julgada necessária, a juízo do médico encarregado do atendimento emergencial e da equipe médica da Prestadora. O meio de transporte a ser oferecido também será definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual será transportado o Segurado. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade do Segurado. A Prestadora não é responsável pelo ingresso dos Segurados na unidade hospitalar previamente contatada.
  - **Limite: Até R\$ 3.000,00 (três mil reais) por até 01 (uma) intervenção por ano (independente do evento).**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Mudança e Guarda-Móveis:** Na hipótese de Evento Previsto (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes ao condomínio, a Prestadora se encarregará das seguintes despesas de Mudança e de Guarda-Móveis.  
Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
  - **Limite: Mudança (ida e volta) até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 02 (duas) intervenções por ano e Guarda-Móveis até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 02 (duas) intervenções por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Horário Comercial.**
- **Fixação de Antena Coletiva:** Na hipótese de Evento Previsto (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena coletiva, a Prestadora enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena coletiva, ou retirá-la para evitar riscos maiores as áreas comuns. Os

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	240 de 242

custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade do Segurado. A Prestadora não terá responsabilidade sobre a sintonia dos canais e regulação da imagem. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Segurado.

- **Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por até 01 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Horário Comercial.**
- **Regresso Antecipado:** Na hipótese de Evento Previsto ou Quebra de Vidros, se o Segurado estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a Prestadora providenciará uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da Prestadora, para o seu retorno. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido desde que o Segurado esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.
    - **Limite: Até 01 (uma) passagem aérea, ida, classe econômica por até 01 (uma) intervenção por ano (independente do evento).**
    - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
  - **Recuperação de Veículo:** Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, se o Segurado necessitar retornar ao local onde deixou o seu veículo, a Prestadora se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da Prestadora, para que o veículo possa ser recuperado. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.
    - **Limite: Até 01 (uma) passagem aérea, ida, classe econômica por até 01 (uma) intervenção por ano.**
    - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
  - **Zelador/Faxineiro Substituto:** Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos constantes na definição de Evento Previsto) caso o zelador/faxineiro sofra dano físico de natureza grave e tenha que permanecer hospitalizado por período superior a 02 (dois) dias, a Prestadora se responsabilizará pelas despesas com a contratação de um zelador/faxineiro substituto.
    - **Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia por até 7 dias (Totalizando R\$ 350,00 – trezentos e cinquenta reais) por até 02 (duas) intervenções por ano.**
  - **Cobertura Provisória de Telhados:** Na hipótese de Evento Previsto (Vendaval, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Desmoronamento ou Granizo), quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a Prestadora providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material similar, a fim de proteger provisoriamente o imóvel. A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do Segurado.
    - **Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por até 02 (duas) intervenções por ano.**
    - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
    - **Exclusões Específicas do Serviço de Cobertura Provisória de Telhados:** Garantia após 48 horas da colocação da lona; Troca de telhas; Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	241 de 242

- **Serviço de Informações:** Na hipótese em que o Segurado solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias ou limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a Prestadora fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas. A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede da Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos
  - **Limite: Ilimitado.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na hipótese em que o Segurado entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da Prestadora para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo Segurado, dentro do Território Nacional.
  - **Limite: Ilimitado.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

#### Exclusões:

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes, não previstos nas garantias desta proposta;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou, ainda, aqueles contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua ou impeça o acesso ao local para a execução do serviço de assistência.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	242 de 242