OPERADO PELA Porto Seguro

Manual de assistências

Itaú Seguro Residencial

Vigência: a partir de 01/11/2026



Itaú Seguro Residencial é uma marca licenciada para uso do grupo Porto Seguro

Manual de assistências

Olá! Ficamos felizes em ter você conosco.

Os serviços de assistência são benefícios que o Itaú Seguro Residencial oferece para sua casa. Com eles, você tem mão de obra especializada para pequenos imprevistos do dia a dia, contando com atendimento de profissionais Porto Seguro.

Os serviços contratados serão aqueles descritos na apólice. A disponibilidade pode variar de região para região, conforme rede de atendimento existente para o local do risco.

Os serviços de assistência poderão ser alterados ou excluídos na renovação da apólice, a critério da seguradora, e estarão disponíveis enquanto estiver em vigor o seguro residencial.

O que você vai encontrar aqui:

Planos de assistência

Descrição dos serviços

Importante saber

Como acionar

Sumário

1. Planos de assistência

Plus Casa

Plus Apartamento

Super Assistência Personnalité Casa

Super Assistências Personnalité Apartamento

Assistência Casa (Lar Premium)

Assistência Apartamento (Lar Premium)

Flex Assistance Casa

Flex Assistance Apartamento

Essencial Casa

Essencial Apartamento

Assistência Residencial Casa

Assistência Residencial Apartamento

Multiassistência

Mini Assistência Residencial

2. Descrição dos serviços

Caçamba | em caso de sinistro

Cobertura provisória de telhado | em caso de sinistro

Cuidador de idosos e crianças | em caso de sinistro

Guarda da residência | em caso de sinistro

Hospedagem | em caso de sinistro

Hospedagem de animais domésticos | em caso de sinistro

Limpeza da residência | em caso de sinistro

Mudança e guarda-móveis | em caso de sinistro

Retorno antecipado ao domicílio | em caso de sinistro

Recuperação do veículo | em caso de sinistro

Serviços domésticos provisórios | em caso de sinistro

Caça-vazamento

Caçamba

Chaveiro

Check-up residencial – Plus Casa

Check-up residencial – Plus Aptoº

Desentupimento

Descarte Inteligente

Diagnóstico da instalação elétrica

Diagnóstico da instalação hidráulica

Eletricista

Encanador

Fixação de suporte para TV

Help Desk telefônico

Instalação de olho mágico

Instalação de ventilador de teto

Limpeza de caixa d'água

Limpeza de calhas

Limpeza de ralos e sifões

Linha branca

Locação de linha branca

Lubrificação de fechaduras e dobradiças

Reparos em ar condicionado

Reversão de fogão

Serviços de prego e martelo

Telefonia fixa

Troca de lâmpadas

Troca de telhas e cumeeiras

Vidraceiro

Serviços automotivos: Chaveiro | Troca de pneu | Troca ou carga de bateria | Guincho

3. Importante saber

Prazo de garantia e Retorno

Despesas com peças, materiais e componentes

Critérios para execução dos serviços

Danos ao conteúdo e imóvel

4. Como acionar

1. Planos de assistência

Plus Casa

Tipo de serviço	Limite de utilização
Cobertura provisória de telhados [1]	2x na vigência
Guarda da residência [1]	3x na vigência
Limpeza da residência [1]	2x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência
Encanador	2x na vigência entre esses serviços
Desentupimento	
Vidraceiro	2x na vigência
Caçamba	1x na vigência
Descarte Inteligente	1x na vigência
Instalação de olho mágico	1x na vigência
Limpeza de caixa d'água	1x na vigência
Troca de telhas e cumeeiras	1x na vigência
Check-up residencial Lubrificação de fechaduras e dobradiças Limpeza de ralos e sifões Limpeza de calhas Troca de lâmpadas Serviços de prego e martelo	1x na vigência, e serão realizados todos na mesma visita.

[1] Serviço em caso de sinistro

Plus Apartamento

Tipo de serviço	Limite de utilização
Limpeza da residência [1]	2x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência
Encanador	2x na vigência entre esses serviços
Desentupimento	
Vidraceiro	2x na vigência
Caçamba	1x na vigência
Descarte Inteligente	1x na vigência
Instalação de olho mágico	1x na vigência

Check-up residencial Lubrificação de fechaduras e dobradiças Limpeza de ralos e sifões Troca de lâmpadas Serviços de prego e martelo	1x na vigência, e serão realizados todos na mesma visita.

[1] Serviço em caso de sinistro

Super Assistência Personnalité Casa

Tipo de serviço	Limite de utilização
Cobertura provisória de telhados [1]	2x na vigência
Guarda da residência [1]	3x na vigência
Hospedagem de animais domésticos [1]	2x na vigência
Limpeza da residência [1]	2x na vigência
Mudança e guarda-móveis [1]	2x na vigência
Retorno antecipado ao domicílio [1]	1x na vigência
Recuperação do veículo [1]	1x na vigência
Serviços domésticos provisórios [1]	1x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Desentupimento	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência
Encanador	2x na vigência
Vidraceiro	2x na vigência
Caçamba	1x na vigência
Caça Vazamento	1x na vigência
Descarte Inteligente	2x na vigência
Diagnóstico da Instalação elétrica	1x na vigência
Diagnóstico da Instalação hidráulica	1x na vigência
Fixação de suporte para TV	1x na vigência
Help Desk (Telefônico)	3x na vigência
Instalação de Olho Mágico	1x na vigência
Instalação de Ventilador de Teto	1x na vigência
Linha Branca	2x na vigência
Locação de Linha Branca	2x na vigência
Limpeza de Caixa D'água	1x na vigência
Limpeza de Calhas	1x na vigência
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	1x na vigência
Reparos em ar condicionado	1x na vigência
Reversão de fogão	1x na vigência
Serviços de Prego e Martelo	2x na vigência
Troca de telhas e cumeeiras	1x na vigência
Telefonia Fixa	2x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Super Assistência Personnalité Apartamento

Tipo de serviço	Limite de utilização
Hospedagem de animais domésticos [1]	2x na vigência
Limpeza da residência [1]	2x na vigência
Mudança e guarda-móveis [1]	2x na vigência
Retorno antecipado ao domicílio [1]	1x na vigência
Recuperação do veículo [1]	1x na vigência
Serviços domésticos provisórios [1]	1x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Desentupimento	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência
Encanador	2x na vigência
Vidraceiro	2x na vigência
Caçamba	1x na vigência
Caça Vazamento	1x na vigência
Descarte Inteligente	2x na vigência
Diagnóstico da Instalação elétrica	1x na vigência
Diagnóstico da Instalação hidráulica	1x na vigência
Fixação de suporte para TV	1x na vigência
Help Desk (Telefônico)	3x na vigência
Instalação de Olho Mágico	1x na vigência
Instalação de Ventilador de Teto	1x na vigência
Linha Branca	2x na vigência
Locação de Linha Branca	2x na vigência
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	1x na vigência
Reparos em ar condicionado	1x na vigência
Reversão de fogão	1x na vigência
Serviços de Prego e Martelo	2x na vigência
Telefonia Fixa	2x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Assistência Casa (Lar Premium)

Tipo de serviço	Limite de utilização
Cobertura provisória de telhados [1]	30x na vigência
Guarda da residência [1]	30x na vigência
Hospedagem de animais domésticos [1]	30x na vigência
Limpeza da residência [1]	30x na vigência
Mudança e guarda móveis [1]	30x na vigência
Retorno antecipado ao domicílio [1]	30x na vigência

Recuperação do veículo [1]	30x na vigência
Serviços domésticos provisórios [1]	30x na vigência
Chaveiro	30x na vigência
Desentupimento	30x na vigência
Eletricista	30x na vigência
Encanador	30x na vigência
Vidraceiro	30x na vigência
Caçamba	30x na vigência
Caça-vazamento	30x na vigência
Descarte Inteligente	2x na vigência
Diagnóstico da Instalação elétrica	30x na vigência
Diagnóstico da Instalação hidráulica	30x na vigência
Fixação de suporte para TV	30x na vigência
Help Desk (telefônico)	30x na vigência
Instalação de olho mágico	30x na vigência
Instalação de ventilador de teto	30x na vigência
Limpeza de caixa d'água	30x na vigência
Limpeza de calhas	30x na vigência
Limpeza de ralos e sifões	30x na vigência
Lubrificação de fechaduras e dobradiças	30x na vigência
Linha branca	30x na vigência
Locação de linha branca	30x na vigência
Reparos em ar condicionado	30x na vigência
Reversão de fogão	30x na vigência
Serviços de prego e martelo	30x na vigência
Telefonia fixa	30x na vigência
Troca de lâmpadas	30x na vigência
Troca de telhas e cumeeiras	30x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Assistência Apartamento (Lar Premium)

Tipo de serviço	Limite de utilização
Hospedagem de animais domésticos [1]	30x na vigência
Limpeza da residência [1]	30x na vigência
Mudança e guarda móveis [1]	30x na vigência
Retorno antecipado ao domicílio [1]	30x na vigência
Recuperação do veículo [1]	30x na vigência
Serviços domésticos provisórios [1]	30x na vigência
Chaveiro	30x na vigência
Desentupimento	30x na vigência
Eletricista	30x na vigência
Encanador	30x na vigência

Vidraceiro	30x na vigência
Caçamba	30x na vigência
Caça-vazamento	30x na vigência
Descarte Inteligente	2x na vigência
Diagnóstico da Instalação elétrica	30x na vigência
Diagnóstico da Instalação hidráulica	30x na vigência
Fixação de suporte para TV	30x na vigência
Help Desk (telefônico)	30x na vigência
Instalação de olho mágico	30x na vigência
Instalação de ventilador de teto	30x na vigência
Limpeza de caixa d'água	30x na vigência
Limpeza de ralos e sifões	30x na vigência
Lubrificação de fechaduras e dobradiças	30x na vigência
Linha branca	30x na vigência
Locação de linha branca	30x na vigência
Reparos em ar condicionado	30x na vigência
Reversão de fogão	30x na vigência
Serviços de prego e martelo	30x na vigência
Telefonia fixa	30x na vigência
Troca de lâmpadas	30x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Flex Assistance Casa

Tipo de serviço	Limite de utilização
Caçamba [1]	1x na vigência
Cobertura provisória de telhados [1]	2x na vigência
Guarda da residência [1]	3x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência
Encanador	2x na vigência
Vidraceiro	2x na vigência
Instalação de olho mágico	1x na vigência
Limpeza de caixa d'água	1x na vigência
Limpeza de ralos e sifões	1x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Flex Assistance Apartamento

Tipo de serviço	Limite de utilização
Caçamba [1]	1x na vigência

Chaveiro	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência
Encanador	2x na vigência
Vidraceiro	2x na vigência
Instalação de olho mágico	1x na vigência
Limpeza de ralos e sifões	1x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Essencial Casa

Tipo de serviço	Limite de utilização
Cobertura provisória de telhados [1]	2x na vigência
Chaveiro	3x na vigência, compartilhada entre esses serviços
Eletricista	
Encanador	
Limpeza de caixa d'água	

[1] Serviço em caso de sinistro

Essencial Apartamento

Tipo de serviço	Limite de utilização
Chaveiro	3x na vigência, compartilhada entre esses serviços
Eletricista	
Encanador	

[1] Serviço em caso de sinistro

Assistência Residencial Casa

Tipo de serviço	Limite de utilização
Cobertura provisória de telhados [1]	2x na vigência
Guarda da residência [1]	3x na vigência
Hospedagem de animais domésticos [1]	2x na vigência
Limpeza da residência [1]	2x na vigência
Mudança e guarda móveis [1]	2x na vigência
Retorno antecipado ao domicílio [1]	1x na vigência
Recuperação do veículo [1]	1x na vigência
Serviços domésticos provisórios [1]	2x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência

Encanador	2x na vigência
Vidraceiro	2x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Assistência Residencial Apartamento

Tipo de serviço	Limite de utilização
Hospedagem de animais domésticos [1]	2x na vigência
Limpeza da residência [1]	2x na vigência
Mudança e guarda móveis [1]	2x na vigência
Retorno antecipado ao domicílio [1]	1x na vigência
Recuperação do veículo [1]	1x na vigência
Serviços domésticos provisórios [1]	2x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência
Encanador	2x na vigência
Vidraceiro	2x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

Multiassistência

Tipo de serviço	Limite de utilização
Serviços para a residência	
Chaveiro	3x na vigência, compartilhada entre esses serviços
Eletricista	
Encanador	
Serviços para o carro	
Chaveiro automotivo	
Troca de pneu	
Troca ou carga de bateria	
Guincho em caso de pane mecânica ou pane seca (limite de até 100 km)	
Serviços em caso de sinistro	
Cobertura provisória de telhado[1] [2]	2x na vigência, para cada serviço
Cuidador de idosos e crianças[1]	
Hospedagem[1]	
Hospedagem de animais domésticos[1]	
Limpeza da residência[1]	

[1] Serviço em caso de sinistro

Mini Assistência Residencial

Tipo de serviço	Limite de utilização
Guarda da residência [1]	3x na vigência
Limpeza da residência [1]	2x na vigência
Serviços domésticos provisórios [1]	1x na vigência
Chaveiro	2x na vigência
Eletricista	2x na vigência

[1] Serviço em caso de sinistro

2. Descrição dos serviços

Caçamba | em caso de sinistro



Oferece uma caçamba estacionária, de Classe A, exclusivamente para o descarte de entulho, compreendendo: resíduos de construção civil, demolição, reformas e reparos como: detritos de argamassa, concreto, cerâmica, pedras, tijolo, bloco, telha, piso e revestimento, tubulações e fiações.

Limite: Até 01 (uma) caçamba por Classe, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) Esse serviço poderá ser acionado mediante o sinistro nas seguintes coberturas contratadas:
1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves ou Rompimento de Tubulações.
2) É de responsabilidade do cliente em disponibilizar local permitido e verificar autorização da prefeitura municipal conforme a legislação vigente para uso de caçambas. A partir da data de recebimento, o cliente torna-se responsável por todo descarte e qualquer penalidade até o destino da carga.
3) A seguradora não se responsabiliza por prazo de permanência, horários de entrega e retirada, nível de entulho na caçamba e penalizações por multas e taxas.

Exclusões:
•Descarte de materiais como: plástico, papel, papelão, metais, vidros, madeira e gesso;

•Descarte de resíduos de obras não recicláveis como: iluminação, isolantes em lã de vidro/rocha, tintas, solventes, óleos lubrificantes e demais produtos tóxicos e inflamáveis;
•Descarte de resíduos oriundos de obras de clínicas radiológicas, hospitalares e instalações industriais;
•Descarte de lixo eletrônico (aparelhos de áudio, vídeo e imagem, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, brinquedos e similares);
•Descarte de estofados e mobiliários, pneus, lixos domésticos, animais mortos, produtos alimentícios, químicos, hospitalares e automotivos;
•Manuseio e transporte do entulho até a caçamba.

Cobertura provisória de telhado | em caso de sinistro


Cobertura provisória de telhado, limitado para até 20m², com uso de lona plástica.

Limite: Até 01 (um) atendimento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) Esse serviço poderá ser acionado mediante a **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:
1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado e Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves ou Rompimento de Tubulações, quando houver a danificação de telhas da residência segurada, para que se proteja o interior do imóvel.
2) Este atendimento é emergencial e de forma provisória para a data de atendimento, portanto não compreende a garantia de mão de obra ou retorno em decorrência de fenômenos naturais.
3) Quando o atendimento ficar restrito ao acesso do telhado devido a condições climáticas (ventos e chuvas), o serviço poderá ser realizado na proteção do ambiente interno e seus mobiliários.
4) O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo, **limitado a uma altura de até 6m em relação ao piso de apoio**.
4.1) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:
•Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;
•Cobertura e reparo em telhado de condomínios verticalizados (cobertura em prédios de apartamentos);

•Cobertura e reparo em telhado cuja inclinação for superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé;

•Reparo ou substituição em telhas e cumeeiras, madeiramento, calhas e rufos, beirais, forros ou similares que integram o telhado;

•Mudança ou guarda de objetos, mobiliários em geral que compõem o ambiente do imóvel;

•Locação de equipamento, ferramenta ou material para viabilizar a cobertura provisória do telhado.

Cuidador de Idosos e Crianças | em caso de sinistro



Oferece cobertura das despesas após contratação de cuidadores (pessoa física ou jurídica) na impossibilidade do segurado ou cônjuge cumprir com suas responsabilidades de cuidar de seus filhos e/ou dependentes legais menores de 14 anos, filhos e/ou dependentes legais com necessidades especiais e idosos (na qualidade de ascendentes a partir de 65 anos) que com eles residam, devido a hospitalização ou redução de mobilidade (permanente ou temporária).

Limite: **Até R$ 150,00, por um período de até 90 (noventa) dias de utilização, desde que consecutivos e ininterruptos.**

Importante:
1) Esse serviço poderá ser acionado **mediante o sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:
1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado e Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos e Queda de Aeronaves ou Rompimento de Tubulações.
2) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos:
Comprovação da contratação da pessoa física ou jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:
•Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;
•Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;
•Eventos ou consequência causados por atos dolosos do segurado e/ou seu representante;
•Qualquer condição contrária e não mencionada na descrição das coberturas descritas acima;
•Ratificam-se todas as exclusões constantes nas condições gerais do seguro residência;

•Reembolso de despesas: médicas, hospitalares, medicamentos e alimentação;

•Responsabilidade em aplicar treinamentos específicos para exercer a função específicas exigidas pelo segurado;

•Substituição de funcionários para quaisquer outros cargos, atividades, serviços ou tarefas.

Guarda da residência | em caso de sinistro



Oferece a mão de obra (sem armamento) para a guarda da residência do segurado quando o imóvel se apresentar vulnerável em função de danos as portas e janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior em decorrência de sinistro coberto pela apólice contratada.

Limite: Até 3 (três) solicitações com o máximo de 12 horas cada.

Importante:

1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Rompimento de Tubulações ou Subtração de Bens.

2) O serviço só poderá ser acionado caso não seja possível tomar providencias de contenção emergencial aos locais avariados.

Exclusões:

•Disponibilização de mão de obra armada ou escolta;

•Prestação de serviço em datas e/ou horas fracionadas;

•Responsabilidade em aplicar treinamentos específicos para exercer a função específicas exigidas pelo Segurado;

•Substituição de funcionários para quaisquer outros cargos, atividades, serviços ou tarefas.

Hospedagem | em caso de sinistro



Oferece cobertura das despesas após contratação de hospedagem do segurado, cônjuge e descendentes - moradores da residência segurada, quando considerada inabitável em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Limite: Até R$ 150,00 por dia/pessoa, no período máximo de 2 (duas) diárias. Sendo limitado ao máximo de 4 (quatro) pessoas por evento(não acumulativo).

Importante:
1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves e Rompimento de Tubulações.

2) O local de hospedagem deve ser na mesma cidade do endereço da apólice e o mais próximo da residência do segurado.

3) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos:
Comprovação da contratação da pessoa física ou jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:

- **Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;**
- **Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;**
- **Eventos ou consequência causados por atos dolosos do segurado e/ou seu representante;**
- **Reembolso de despesas como: médicas, hospitalares, medicamentos, alimentação, telefonemas, entre outras;**
- **Reembolso de qualquer traslado ao local de hospedagem e retorno.**

Hospedagem de animais domésticos | em caso de sinistro



Oferece o reembolso de despesas após contratação de hospedagem de animais domésticos - em local apropriado (hotéis para animais), caso seja necessária à

transferência dos moradores da residência segurada, quando considerada inabitável em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Limite: Até R$ 300,00 por evento (não acumulativo).

Importante:

1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves e Rompimento de Tubulações.

2) O local de hospedagem deve ser na mesma cidade do endereço da apólice e o mais próximo da residência do segurado.

3) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos:
Comprovação da contratação da pessoa física ou jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:

- **Reembolso de despesas: médicas, hospitalares, medicamentos e alimentação;**
- **Despesas com a locomoção do animal até o local de hospedagem e retorno;**
- **Responsabilidade em aplicar treinamentos específicos para exercer a função específicas exigidas pelo Segurado;**
- **Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;**
- **Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;**
- **Eventos ou consequências como: desmoronamento, alagamento, inundação, enchentes e/ou infiltração, transbordamento de rio, córregos ou lagos, terremoto, maremoto ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- **Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco.**

Limpeza da residência | em caso de sinistro

Oferece a mão de obra ou a cobertura das despesas para a retirada de sujeira superficial - da residência segurada, quando considerada inabitável em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Limite: Até R$ 200,00 por evento (não acumulativo).

Importante:

1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves e Rompimento de Tubulações.

2) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos: comprovação da contratação da pessoa física ou jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).

3) O serviço poderá ser realizado desde que a limpeza não descaracterize o evento, fator causador do dano, ou seja, após a realização da perícia ou documentação e fotos que comprove os prejuízos.

Exclusões:

- **Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;**
- **Despesas com materiais ou produtos de limpeza;**
- **Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;**
- **Eventos ou consequência causados por atos dolosos do segurado e/ou seu representante;**
- **Limpeza do imóvel que não tenha ocorrência de sinistro em um dos eventos previstos;**
- **Limpeza em decorrência de atos de vandalismo;**
- **Locação de caçambas, andaimes ou equipamentos de qualquer espécie.**

Mudança e guarda-móveis | em caso de sinistro



Garante a cobertura das despesas com a guarda dos móveis da residência do segurado em um local especificado e apropriado para guarda dos bens, desde que constatada a necessidade de retirada em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Limite: Até R$ 500,00 por evento (não acumulativo).

Importante:

1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas:**

1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves e Rompimento de Tubulações.

2) Este serviço fica limitado a locações de guarda móveis na mesma cidade do local de risco da apólice e num raio máximo de 80 km, ida e volta.

Exclusões:

•Não garantimos a transferência dos móveis;

•Não garantimos bens nos locais locados para guarda dos móveis e/ou sob responsabilidade de terceiros.

Retorno antecipado ao domicílio | em caso de sinistro



Oferece a cobertura das despesas ao segurado para o retorno à residência segurada por meio de transporte compatível com a distância e circunstância (transporte rodoviário ou passagem aérea em classe econômica), se o segurado estiver em viagem e ocorrer algum sinistro. O segurado deverá estar a mais de 300 quilômetros do imóvel segurado, ou distância que exija mais de 5h de percurso por via rodoviária.

Limite: **Até 2 (duas) utilizações por vigência.**

Importante:

1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas:**

1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves e Rompimento de Tubulações.

2) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos: comprovação da compra da pessoa jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:

•Reembolso de despesas com alimentação;

•Despesas com a locomoção do animal até o local de hospedagem e retorno;

•Responsabilidade em aplicar treinamentos específicos para exercer a função específicas exigidas pelo segurado;

•Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;

•Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;

•Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco.

Recuperação do veículo | em caso de sinistro



Oferece cobertura das despesas ao segurado em caso de sinistro na residência segurada, e o serviço de retorno antecipado ao domicilio tiver sido acionado, e o segurado necessite retornar ao local onde deixou seu veículo, será disponibilizada a utilização do serviço, por meio de transporte compatível com a distância e circunstância (transporte rodoviário ou passagem aérea em classe econômica).

Limite: **Até 2 (duas) utilizações por vigência. Limitado ao custo do transporte do segurado, dentro do território nacional.**

Importante:
1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas:**
1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves e Rompimento de Tubulações.
2) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos: comprovação da compra da pessoa jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).
3) Este serviço será disponibilizado apenas para o segurado, titular da apólice.

Exclusões:
- **Reembolso de despesas com alimentação;**
- **Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;**
- **Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco.**

Serviços domésticos provisórios | em caso de sinistro



Oferece cobertura das despesas após contratação de uma diarista (pessoa física ou jurídica), em decorrência de acidente pessoal com segurado, cônjuge e o/ou empregada doméstica, com registro em carteira, que venha causar hospitalização ou redução de mobilidade (permanente ou temporária), **por período superior a 5 (cinco) dias corridos.**

Limite: 01 (uma) diária de até R$ 400,00

Importante:
1) Este serviço poderá ser acionado **mediante ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas:**

1.1) Incêndio, Queda de raio no terreno segurado, Explosão, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves e Rompimento de Tubulações.
2) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos: comprovação da compra da pessoa jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:
•Substituição de funcionários para quaisquer outros cargos, atividades, serviços ou tarefas;
•Responsabilidade em aplicar treinamentos específicos para exercer a função específicas exigidas pelo Segurado;
•Reembolso de despesas: médicas, hospitalares, medicamentos e alimentação;
•Qualquer condição contrária e não mencionada na descrição acima;
•Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;
•Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;
•Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco.

Caça-vazamento



Oferece a mão de obra para detecção de vazamento oculto em tubulação de água potável (água limpa) – diagnóstico entre o hidrômetro/cavalete e a caixa-d'água, e seu ramal interno. **Inclui a quebra do piso/parede e o reparo imediato de 01 (um) ponto de vazamento quando detectado restrito para tubulações em PVC ou CPVC.**

Importante:
1) A detecção do vazamento depende **criticamente** das condições encontradas no local. Fatores como a pressão da água na tubulação e a interferência de ruídos externos (tráfego, obras, equipamentos, etc.) podem limitar a eficácia dos equipamentos de análise acústica utilizados, impedindo a identificação precisa e imediata do ponto exato de ruptura.
2) O atendimento é indicado exclusivamente aos imóveis que tiveram alteração no consumo de água acima de 20% (vinte porcento) da média ou quando observado o giro constante do hidrômetro sem o consumo de água no imóvel.
3) A seguradora e os prestadores não se responsabilizam por vazamentos futuros que venham a ocorrer após o atendimento original, pois o rompimento de tubulações e conexões não possui correlação sobre a mão de obra realizada.

Exclusões:
•Realização do aumento de pressão (pressurização) na tubulação de água;
•Detecção e reparo de vazamento em rede esgoto e águas pluviais (água de chuva);

•Detecção e reparo de vazamento em prumada (coluna de edifício) de águas fria, quente, pluviais ou de esgoto;
•Detecção e reparo de vazamento decorrente de umidade ou infiltração de água proveniente de chuvas;
•Detecção e reparo de vazamento em tubulação ou equipamento pertencente a piscina, banheira de hidromassagem ou similar;
•Reparo em tubulação e conexão de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;
•Fechamento e/ou acabamento do local onde ocorreu a abertura/quebra para realização do reparo.

Caçamba



Oferece uma caçamba estacionária, de Classe A, exclusivamente para o descarte de entulho, compreendendo: resíduos de construção civil, demolição, reformas e reparos como: detritos de argamassa, concreto, cerâmica, pedras, tijolo, bloco, telha, piso e revestimento, tubulações e fiações.

Limite: Até 01 (uma) caçamba por Classe, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) É de responsabilidade do cliente em disponibilizar local permitido e verificar autorização da prefeitura municipal conforme a legislação vigente para uso de caçambas. A partir da data de recebimento, o cliente torna-se responsável por todo descarte e qualquer penalidade até o destino da carga.
2) A seguradora não se responsabiliza por prazo de permanência, horários de entrega e retirada, nível de entulho na caçamba e penalizações por multas e taxas.

Exclusões:
•Descarte de materiais como: plástico, papel, papelão, metais, vidros, madeira e gesso;
•Descarte de resíduos de obras não recicláveis como: iluminação, isolantes em lã de vidro/rocha, tintas, solventes, óleos lubrificantes e demais produtos tóxicos e inflamáveis;
•Descarte de resíduos oriundos de obras de clínicas radiológicas, hospitalares e instalações industriais;
•Descarte de lixo eletrônico (aparelhos de áudio, vídeo e imagem, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, brinquedos e similares);
•Descarte de estofados e mobiliários, pneus, lixos domésticos, animais mortos, produtos alimentícios, químicos, hospitalares e automotivos;
•Manuseio e transporte do entulho até a caçamba.

Chaveiro



Oferece mão de obra para:

• Abertura de fechadura de portas e portões;

• Confecção de uma nova chave simples ou tetra -em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o segurado não tenha cópia.

• Reparo emergencial ou substituição de fechaduras simples ou tetra;

• Troca de segredo de fechaduras simples ou tetra.

Limite: Até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertença ao imóvel segurado.

2) A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo Segurado da apólice que o serviço será aberto.

Exclusões:

•Instalação ou substituição de portas e batentes;

•Reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos;

•Confecção ou cópia de chaves a partir das originais;

•Reparo de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;

•Abertura de porta de aço com qualquer tipo fechadura ou fixada por solda;

•Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço;

•Substituições de fechaduras que não sejam do mesmo modelo ou compatível, assim como soldadas nas portas metálicas ou de vidro.

Check-up Residencial – Plus Casa



Oferece a mão de obra para inspeção preventiva em:

• Lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas e janelas;

• Limpeza para até 05 (cinco) ralos e/ou sifões de pias e lavatórios;

• Limpeza de calhas e condutores – limitada a 20 metros lineares e a uma altura máxima de 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio;

• Substituição para até 10 (dez) lâmpadas queimadas -limitada a uma altura máxima de 3m (três metros) em relação ao piso de apoio;

• Serviços de prego e martelo para até 03 (três) itens de fixação entre: quadro, prateleira, persiana, varal de teto, varão de cortina, espelho ou suportes domésticos/lazer.

Limite: (01) um único atendimento compreendendo o grupo de inspeção, sob a mesma ordem de serviço para ser realizado no mesmo dia.

Importante:
1) A instalação será executada exclusivamente em portas ou janelas de madeira, e paredes, pisos ou laje que suportar o peso e funcionalidade do item, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.

2) Antes das perfurações, o segurado deverá fornecer planta atualizada do imóvel para evitar danos às tubulações e instalações elétricas.

3) O prestador fixará apenas quadros sem valor comercial e com dimensão máxima de 1,00m X 1,00m.

4) Os espelhos, cuja dimensão não poderá ultrapassar 1,20m x 1,20m, e serão instalados somente em paredes.

5) O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo -limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.

6) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:

•Desmontagem ou reinstalação dos itens, para o mesmo ambiente ou em ambientes distintos do imóvel;

•Instalação, adequação ou substituição de itens em forros;

•Execução de reforço estrutural em paredes, pisos e teto;

•Instalação de objetos de valor comercial ou sentimental (sem valor mensurável);

•Execução de reforço estrutural em paredes, pisos, tetos e painel de madeira;

•Fixação de itens por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos);

•Perfurações em colunas estruturais de concreto.

•Reparo, adequação ou substituição de portas, janelas e batentes.

•Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;

•Instalação, adequação, reparo ou substituição das calhas e condutores;

•Desentupimento de condutores ligados a ralos e caixas de águas pluviais;

•Desentupimento de calhas e condutores instalados em telhados com inclinação superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé.

•A seguradora e os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo segurado ou por terceiros.

Check-up Residencial – Plus Apartamento



Oferece a mão de obra para inspeção preventiva em:

• Lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas e janelas;

• Limpeza para até 05 (cinco) ralos e/ou sifões de pias e lavatórios;

• Substituição para até 10 (dez) lâmpadas queimadas -limitada a uma altura máxima de 3m (três metros) em relação ao piso de apoio;

• Serviços de prego e martelo para até 03 (três) itens de fixação entre: quadro, prateleira, persiana, varal de teto, varão de cortina, espelho ou suportes domésticos/lazer.

Limite: (01) um único atendimento compreendendo o grupo de inspeção, sob a mesma ordem de serviço para ser realizado no mesmo dia.

Importante:

1) A instalação será executada exclusivamente em portas ou janelas de madeira, e paredes, pisos ou laje que suportar o peso e funcionalidade do item, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.

2) Antes das perfurações, o segurado deverá fornecer planta atualizada do imóvel para evitar danos às tubulações e instalações elétricas.

3) O prestador fixará apenas quadros sem valor comercial e com dimensão máxima de 1,00m X 1,00m.

4) Os espelhos, cuja dimensão não poderá ultrapassar 1,20m x 1,20m, e serão instalados somente em paredes.

5) O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo -limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.

6) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:

•Desmontagem ou reinstalação dos itens, para o mesmo ambiente ou em ambientes distintos do imóvel;

•Instalação, adequação ou substituição de itens em forros;

•Execução de reforço estrutural em paredes, pisos e teto;

•Instalação de objetos de valor comercial ou sentimental (sem valor mensurável);

•Execução de reforço estrutural em paredes, pisos, tetos e painel de madeira;

•Fixação de itens por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos);

•Perfurações em colunas estruturais de concreto;

•Reparo, adequação ou substituição de portas, janelas e batentes;

•Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;

•Instalação, adequação, reparo ou substituição das calhas e condutores;

•Desentupimento de condutores ligados a ralos e caixas de águas pluviais;

•A seguradora e os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo segurado ou por terceiros.

Desentupimento



Oferece a mão de obra para o desentupimento em:

• Caixas de inspeção e/ou gordura

• Pias, ralos, vasos sanitários, tanque e lavatórios;

• Tubulação de esgoto e ralo pluvial (água de chuva);

Limite: Até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) O desentupimento ficará limitado exclusivamente as tubulações, caixas e louças sanitárias pertencentes na área do imóvel segurado, mesmo que existam trechos interligados a imóveis vizinhos.

2) As caixas de inspeção e de gordura devem estar demarcadas e ser indicadas pelo cliente ou responsável e a distância entre as caixas não deve ser superior a 12 metros.

Exclusões:

•Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações;

•Desentupimento em equipamentos pertencentes a piscinas, banheiras, hidromassagens ou similares;

•Desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios;

•Desentupimento de tubulações de água potável (água limpa);

•Desentupimento de tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;

•Desentupimento ou desobstrução de tubulações deterioradas ou corroídas;

•Desentupimento ou desobstrução de tubulações demandados pelo acúmulo de detritos, argamassa, areia e raízes;

•Desentupimento por hidro jateamento (pressão de água) e vídeo inspeção;

•Limpeza e conservação de coletores e reservatórios de dejetos quando não interferirem na vazão normal da água;

•Reparo, acabamento e/ou calafetação de qualquer natureza no local onde o serviço for executado;

•Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;

•Serviço de limpeza e conservação em fossa séptica.

Descarte Inteligente, Orientação Ambiental e Projetos Ecoeficientes



•Descarte Inteligente

Oferece a mão de obra para coleta e descarte de bens e/ou materiais que não serão mais utilizados como: Eletrodomésticos, eletroeletrônicos, ferramentas, móveis, utensílios e entulhos de obras.

Serão considerados para coleta os itens abaixo:

• **Móveis**: Armários, Cadeiras, Camas, Colchões, Cômodas, Estantes, Mesas, Mesas de cabeceira, Poltronas, Prateleiras, Sofás, Racks etc.

• **Telefones (com ou sem fio)/ Celular/ Smartphone / Mp3 E Derivados**: Aparelhos terminais, Agendas eletrônicas, Aparelhos celulares (com uma bateria instalada), Calculadoras, GPS, Mini PABX, MP3 players / *IPods*, Secretária eletrônica, Smartphones, etc.

• **Informática**: Notebooks, Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse), Modem, Monitor CRT/LCD, *Netbook*, Roteadores, Teclados, Terminais de caixa, Terminais inteligentes, *Thinclients*, Unidades de armazenamento externo, etc.

• **Eletrodomésticos e derivados:** Aparelho Ar Condicionado, Aquecedor De Ambientes, Aspirador De Pó, Barbeadores, Batedeira, Cafeteira, Centrífuga De Frutas/Legumes, Enceradeira, Ferro De Passar Roupa, Fogão, Forno Elétrico, Freezer Horizontal E/Ou Vertical, Frigobar, Furadeiras, Geladeiras, Grill Elétrico, Lava Louça, Liquidificador, Máquina De Costura Elétrica, Máquina De Lavar Roupa, Micro-Ondas, Moedor De Carne Doméstico, Multiprocessadores, Parafusadeira Elétrica, Prancha De Alisamento De Cabelos, Sanduicheira, Secador De Cabelo, Secadora Doméstica, Torradeira, Vaporizador Tipo VAP, Ventilador de mesa e/ou chão e etc.

• **Aparelhos de Tvs, Som e derivados:** TVs de tubo até 21" e LCD ou Plasma até 26", Aparelho de Som Portátil, Fones de ouvido, Gravador e/ou reprodutor de DVD, Microfones, Mini System até 02 caixas, Projetores, Reprodutores de DVD, Som Rack / *Home Theater*, TVs de tubo acima de 21" e LCD ou Plasma acima de 26", Vídeo Cassetes, Videogames, Videokê, etc.

• **Impressora/Fax/Câmera Fotográfica/Filmadora:** Matricial, Câmeras Digitais, Copiadoras de pequeno porte, Fax, Filmadoras, Impressoras de caixa, Jato de tinta, Laser, Máquinas de escrever elétricas, Mesa digitalizadora de pequeno porte, Plotters de pequeno porte, *Scanner* etc

Limite: Até 3 (três) itens da relação, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) Será considerado 1 item na ordem de serviço: Ferramentas, utensílios e/ou objetos de pequeno porte, desde que descartados em uma caixa de papelão com até

1m³ (1 metro de altura, 1 metro de largura, e 1 metro de profundidade). A caixa deverá ser providenciada pelo próprio segurado;
2) Será considerado 1 item na ordem de serviço: Entulhos de obras com o descarte de 6 (seis) sacos, com até 10 (dez) quilos cada. Os sacos deverão ser providenciados pelo segurado.
3) O prazo mínimo a partir do agendamento para a realização da coleta será de até 05 (cinco) das úteis; As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local maior de 18 anos;
4) A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador.
5) Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada.
6) Horário de atendimento para empresa realizar agendamento com o segurado: De segunda a sexta-feira das 8h às 17h, exceto sábados, domingos e feriados.



•Orientação Ambiental (utilização ilimitada)

Você pode contar com a ajuda de uma assessoria especializada para auxiliar em práticas de consumo consciente como: água, energia elétrica e reciclagem de lixo. O atendimento é feito via telefone e não há limite de solicitações durante o período de vigência.



•Projetos ecoeficientes (utilização ilimitada)

Nossos especialistas podem ajudar no desenvolvimento de projetos como telhado verde, sistema de aproveitamento de água da chuva e uso de energia solar entre outros, para transformar a sua casa em um ambiente mais sustentável.

Exclusões:

•Descarte de resíduos de obras não recicláveis como: iluminação, isolantes em lã de vidro/rocha, telhas ou caixa d'água em amianto, tintas, solventes, óleos lubrificantes e demais produtos tóxicos e/ou inflamáveis;
•Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
•Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas ou similares);
•Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos;
•Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, entre outros;
•Retirada de itens que não pertençam ao local segurado.
•Retirada de lixo/resíduos de qualquer espécie (orgânico e hospitalar);
•Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco em que o acesso for impossível;

•Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da rede de prestadores;
•Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, sacadas ou onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado;
•Retirada de móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal do local de coleta;
•Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros.

Diagnóstico da instalação elétrica



Oferece a mão de obra para verificação dos dispositivos elétricos:
• Pontos de energia (iluminação, tomadas e interruptores);
• Quadro de disjuntores.

Limite: 01 (um) único atendimento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) O diagnóstico preventivo tem a finalidade apenas de verificar o correto funcionamento dos dispositivos. Para a manutenção é preciso solicitar uma nova ordem de serviço, correspondente ao serviço que será executado.

Exclusões:
•Reparo, adequação ou substituição para fins corretivos de quaisquer dispositivos: hidráulicos e elétricos (exceto a substituição de lâmpadas);
•Reparos provenientes de desgaste, deterioração, corrosão, danos ocasionais ou ruptura súbita e acidental;
•Reparo, adequação ou substituição de portas, janelas e batentes.

Diagnóstico da instalação hidráulica



Oferece a mão de obra para verificação dos dispositivos hidráulicos:
• Boia de caixa d'água;
• Caixa acoplada;
• Engates flexíveis de água;
• Torneiras;
• Válvula de descarga;

• Registro;
• Sifões.

Limite: 01 (um) único atendimento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) O diagnóstico preventivo tem a finalidade apenas de verificar o correto funcionamento dos dispositivos. Para a manutenção é preciso solicitar uma nova ordem de serviço, correspondente ao serviço que será executado.

Exclusões:
•Reparo, adequação ou substituição para fins corretivos de quaisquer dispositivos: hidráulicos e elétricos (exceto a substituição de lâmpadas);
•Reparos provenientes de desgaste, deterioração, corrosão, danos ocasionais ou ruptura súbita e acidental;
•Reparo, adequação ou substituição de portas, janelas e batentes.

Eletricista



Oferece a mão de obra para:
• Restabelecimento básico de energia elétrica, restringindo-se aos dispositivos elétricos parentes, desde que decorrentes de distúrbios originados no próprio componente ou na rede elétrica do imóvel;
•Realização de testes e substituição de dispositivos elétricos e de iluminação, conforme quadro abaixo;
•Troca ou Instalação dos itens listados abaixo:
a) Limite de até 03 (três) itens na mesma ordem de serviço para:
- Campainha;
- Chave de Força;
- Chuveiro;
- Disjuntor;
- DPS;
- Fusível;
- IDR;
- Interruptor;
- Resistência de aquecedor de água;
- Resistência de chuveiro elétrico;
- Resistência de ducha elétrica;
- Resistência de torneira elétrica;
- Spot;
- Tomada.

b) Limite de até 06 (seis) itens na mesma ordem de serviço para:

- Lâmpada;
- Receptáculo para lâmpada (soquete);
- Reator eletrônico.

c) Limite de até 01 (um) item na mesma ordem de serviço para:

- Luminária de emergência;
- Sensor de presença;
- Sensor detector de vazamento de gás;
- Sensor fotocélulas.

Importante:

1) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura. O limite de altura para acesso será de até 6m (seis metros) de altura em relação ao piso de apoio para uso de escada.

Exclusões:

•Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;

•Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT;

•Assistência por danos ocasionado direta ou indiretamente pela queda de raio;

•Instalação ou substituição de dispositivos industriais;

•Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;

•Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;

•Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso;

•Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água e luminosos em geral. Ou em qualquer produto a ser instalado / trocado;

•Serviço em colunas estruturais de concreto, vigas ou em acabamento de pedras ou mármores.

Encanador



Oferece a mão de obra para:

• Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa);
• Reparo contra vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiros e ducha higiênica;
• Reparo em tubulações e conexões de água e esgoto, decorrente a danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente.

Limite: de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) O limite de altura para acesso interno (alçapão) ou externo (fachada), será de até 6m (seis metros) de altura em relação ao piso de apoio para uso de escada.

Exclusões:

•Desentupimento;
•Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
•Rastreamento de vazamentos que não sejam de causas aparentes;
•Reparo em aquecedores de água do tipo central, seja elétrico, a gás ou solar;
•Reparo em banheira de hidromassagem e similares; equipamentos de piscinas; tubulações e conexões ligadas aos equipamentos;
•Reparo em cavalete e hidrômetro;
•Reparo em equipamentos de pressurização;
•Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
•Reparo em que o prestador tenha de interromper o fornecimento de água a condôminos ou a outros imóveis;
•Reparo em tubulações cerâmicas (manilhas) e em tubulações de gás, de ar e outros;
•Reparo em tubulações e conexões de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;
•Substituição de louças sanitárias e metais por fins estéticos.

Fixação de suporte de tv



Oferece a mão de obra para instalação de fixação de suporte para televisores de até 70 polegadas.

Limite: Até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) A instalação será executada exclusivamente em paredes, pisos ou laje que suportar o peso e funcionalidade do item, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso. Antes das perfurações, o segurado deverá fornecer planta atualizada do imóvel para evitar danos às tubulações e instalações elétricas.
2) A seguradora e/ou os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo segurado ou por terceiros.

Exclusões:

•Desmontagem ou reinstalação dos itens, para o mesmo ambiente ou em ambientes distintos do imóvel;

•Instalação, adequação ou substituição de itens em forros;

•Instalação, montagem, desmontagem ou substituição de: iluminação, cortinas, móveis ou painéis, aparelhos condicionadores de ar, televisores, *home-theater*, *blue-ray*, videogame e similares, equipamentos esportivos e eletroeletrônicos portáteis e domésticos;

•Execução de reforço estrutural em paredes, pisos, tetos e painel de madeira;

•Fixação de itens por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos);

•Perfurações em colunas estruturais de concreto;

•Perfurações em acabamento de pedras ou mármores;

•Reparo, adequação ou substituição de portas e batentes.

Help Desk Telefônico



Oferece o suporte remoto especializado para:

•Desktop e Notebook (Windows 10 e/ou superior e MAC OSX versão 10.13 ou superior);

-Diagnóstico e solução de problemas relacionados ao desempenho do equipamento;
-Diagnóstico e solução de problemas relacionados a vírus;
-Diagnóstico e solução de problemas relacionado a personalização e configuração do sistema operacional;
-Execução de backup de arquivos;
-Auxilio para a configuração e solução de problemas relacionados ao acesso à internet (via cabo ou rede Wi-Fi), *bluetooth* ou à rede local;
-*Download* e instalação de softwares gratuitos e/ou licenciados;
-*Download*, instalação e configuração softwares gerenciadores de e-mail;
-Instalação e configuração de impressoras multifuncionais de uso convencional.

•Smartphone e Tablet (Android e IOS);

•*SmartTV (WebOS, Tizen, Roku OS e Android TV);*

•Videogame (*Playstation 4 e/ou superior*, *XBOX One* ou superior e *Nintendo Switch*);

-Auxílio para acesso à internet via rede Wi-Fi;
-Auxílio para download e instalação de aplicativos, desde que compatíveis com a versão do sistema operacional e que estejam disponíveis para download na loja de aplicativos da fabricante.

•Impressora e *Scanner* (Impressoras multifuncionais, jato de tinta e/ou laser de uso doméstico e *Scanners* de mesa de uso doméstico);

-Instalação e configuração do equipamento em rede Wi-Fi ou cabeada;

•Roteador e Repetidor.

-Diagnóstico e solução de problemas relacionados ao bom funcionamento do equipamento;
-Auxílio na instalação e configuração do equipamento.

Limite: Até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) Os equipamentos devem estar instalados e ligados, mesmo que apresente erros;
2) Internet disponível para viabilizar o acesso remoto do técnico;
3) Usuários e senhas necessários para acesso ao equipamento e/ou sistemas devem ser de conhecimento do cliente durante o contato;
4) Custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento são de responsabilidade do cliente;
5) A resolução do problema está condicionada a compatibilidade do hardware com a versão do sistema operacional ou programa desejado;
6) No caso de instalação de impressora e/ou scanner, a instalação só será possível a través de um desktop ou notebook e o cliente deve providenciar o cabo USB para viabilizar a configuração do equipamento.
7) No caso de instalação de roteadores ou repetidores, o cliente deve providenciar os cabos de rede para viabilizar a configuração do equipamento. No caso de backup, o cliente deve providenciar o local de armazenamento onde os arquivos serão salvos, sejam eles: *Pendrive*, HD externo ou armazenamento em nuvem.
8) A Porto Seguro sugere e recomenda o uso de softwares originais e devidamente licenciados para o seu uso pessoal. Na necessidade de atualizações de sistemas, algumas atualizações de são dependentes do fornecimento e disponibilidade da própria desenvolvedora, fornecedora ou fabricante.
9) Horário de atendimento: O atendimento funciona das 8h às 22h, todos os dias, inclusive finais de semana e feriados;
10) Em decorrência dos problemas existentes em seu equipamento, podem ocorrer novos problemas como perdas de dados, arquivos, e-mails e etc, que independem a ação do técnico, de modo que não haverá qualquer responsabilidade da Porto e do técnico pela perda de dados ou outros problemas;
11) Conforme a Lei nº 9609/98 de 20 de fevereiro de 1998, os programas de computador ficam incluídos no âmbito dos direitos autorais, sendo proibidas a reprodução, a cópia, o aluguel e a utilização de cópias de programas de computador feitas sem a devida autorização do titular dos direitos autorais, sendo passível de ação criminal e ação cível de indenização, ficando sujeito a detenção de 6 meses a 2 anos e multas diárias pelo uso ilegal dos programas.

Exclusões:

•Atendimento presencial (em domicílio) para qualquer resolução de problema ou diagnóstico;

•Atendimento para a instalação e/ou configuração de câmeras de segurança;

•Auxílio para a usabilidade e manuseio das ferramentas do sistema operacional;

•Auxílio para a usabilidade dentro de programas e/ou sites de uso específico como *Pacote Office*, *AutoCad*, pacote Adobe, Imposto de renda, redes sociais (*Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e etc) entre outros;

•Diagnósticos, soluções e dúvidas sobre problemas em softwares não licenciados (pirata);

•Diagnóstico do alcance da rede *Wi-Fi*;

•Formatação de equipamentos;

•Fornecimento de todo e/ou qualquer tipo de software licenciado ou gratuito;

•Recuperação de dados e arquivos perdidos e/ou corrompidos;

•Suporte para equipamentos de rede de uso específico como *modem*, *hubs*, *switch* etc;

•Suporte para sistemas operacionais *Linux*, *Chrome OS*, *Windows Server* entre outros não listados acima;

•Suporte para impressoras e scanners de uso empresarial e/ou uso específico, como impressoras matriciais, plotter, impressoras, e dentre outras;

•Em caso de ataques cibernéticos e/ou vazamento de dados não haverá suporte.

Instalação de olho mágico



Oferece a mão de obra para instalação de olho mágico - exclusivamente para porta de madeira.

Limite: Até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) A seguradora e/ou os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo segurado

Exclusões:

•Desmontagem ou reinstalação dos itens, para o mesmo ambiente ou em ambientes distintos do imóvel;

•Reparo, adequação ou substituição de portas e batentes.

Instalação de ventilador de teto



Oferece a mão de obra para montagem e instalação de ventilador de teto, de uso doméstico.

Limite: 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) A instalação do ventilador será executada exclusivamente em teto/lajes que suportar o peso e funcionalidade do equipamento, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.
2) O ambiente tenha a altura livre igual ou superior a 2,30m das pás ao piso e uma distância mínima de 0,50m das pás a parede ou mobiliários;
3) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:
•Desmontagem, montagem ou deslocamento de mobiliários entre os ambientes do imóvel;
•Execução de reforço estrutural em laje/teto;
•Instalação de ventilador em: forro, estuque ou qualquer cobertura que não apresente condições técnicas de sustentação;
•Instalação de ventiladores de teto em desacordo com a norma ABNT;
•Reparo em controles remoto, no conjunto elétrico-mecânico, nas pás ou luminárias acopladas ao equipamento;
•Substituição, desmontagem ou reinstalação de luminárias e ventiladores de teto entre ambientes distintos do imóvel.

Limpeza de caixa d' água



Oferece a mão de obra para limpeza e higienização interna da caixa-d'água / reservatório com capacidade máxima de até 5.000 (cinco mil) litros.

Importante:
1) Possuir acesso interno (alçapão) ou externo (fachada), limitado a 6m (seis metros) de altura em relação ao piso de apoio para uso de escada;

2) Possuir uma altura livre e mínima de 1m (um metro) entre a tampa e o telhado/cobertura.
3) Possuir área de tráfego (laje ou plataforma) com o mínimo de 1m (um metro) no entorno da caixa-d'água / reservatório.
4) A caixa-d'água / reservatório e sua tampa não podem conter fissuras, trincas, deformações, remendos, vazamentos ou deficiência de impermeabilização.
5) Possuir armazenado o mínimo volume de água possível, aproximadamente 15 (quinze) centímetros de altura.
6) Os serviços serão prestados mediante agendamento com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.
7) O segurado fica ciente sobre o provável aumento no consumo de água, pois a execução do serviço inevitavelmente envolve o esgotamento total da água armazenada.

Exclusões:
•Desmontagem de telhas do tipo fibrocimento (amianto) que interfira no acesso a caixa-d'água / reservatório;
•Limpeza de caixas-d'água/reservatórios em ausência de tampa e/ou extravasor (saída do ladrão);
•Limpeza e higienização de reservatório de acúmulo de água quente (boiler/sistema de aquecimento);
•Limpeza, higienização e desentupimento exclusivamente nos ramais hidráulicos (rede de água);
•Recorte, reparo ou substituição de manta térmica ou impermeável que interfira no acesso a caixa-d'água / reservatório;
•Reparo, adequação ou substituição da caixa-d'água / reservatório;
•Reparo, adequação ou substituição das tubulações, conexões e registros ligados a caixa-d'água / reservatório;
•Substituição de telhas ou estrutura de sustentação do telhado que interfira no acesso a caixa-d'água / reservatório.

Limpeza de calhas



Oferece a mão de obra para limpeza e desentupimento de calhas e seus condutores verticais limitado para até 20m (vinte metros lineares) localizados na área construída do imóvel.

Importante:
1) O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo

limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.
2) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:
•Desentupimento de calhas e condutores instalados em telhados com inclinação superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé;
•Desentupimento de condutores ligados a ralos e caixas de águas pluviais;
•Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;
•Instalação, adequação, reparo ou substituição das calhas e condutores.

Limpeza de ralos de sifões



Oferece a mão de obra para limpeza ralos e/ou sifões de pias e lavatórios localizados na área construída do imóvel.

Limite: Até 5 (cinco) pontos sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo -limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.
2) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:
•Desentupimento por hidro jateamento (pressão de água) e vídeo inspeção;
•Serviço de limpeza e conservação em fossa séptica;
•Desentupimento de tubulações de água potável (água limpa);
•Desentupimento de tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;
•Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações;
•Desentupimento em equipamentos pertencentes a piscinas, banheiras, hidromassagens ou similares;
•Desentupimento ou desobstrução de tubulações deterioradas ou corroídas;
•Desentupimento ou desobstrução de tubulações demandados pelo acúmulo de detritos, argamassa, areia e raízes;
•Desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios;

•Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
•Reparo, acabamento e/ou calafetação de qualquer natureza no local onde o serviço for executado.

Linha Branca


Oferece a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico:

• Refrigerador
Geladeira *French Door*
Geladeira *Side by Side*
Geladeira Duplex
Mini cervejeira*****
Frigobar
Adega climatizada residencial (de 08 até 36 garrafas)*****
*****A assistência em equipamentos de refrigeração por sistema *peltier* (placa eletrônica) será somente em mini cervejeira e adega.

• Freezer
Horizontal
Vertical

• Expositor Vertical (até 550 litros e conter apenas uma porta)
Geladeira
Cervejeira
Freezer

• Lavadoras/Secadoras
Máquina de lavar roupas
Máquina de lavar louças
Máquina de lavar e secar roupas
Máquina secadora de roupas
Máquina centrífuga
Tanquinho

• Forno/ Fogão
Fogão,
Forno de embutir a gás
Forno de embutir elétrico
Cooktop a gás
Cooktop de indução
Micro-ondas de bancada
Micro-ondas de embutir

Limite: de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) As intervenções técnicas visam restabelecer o funcionamento normal do equipamento, desde que os danos tenham decorrido do desgaste natural dos seus componentes elétricos, eletrônicos e/ou mecânicos. Os reparos serão executados conforme as normas dos fabricantes.
2) Em caso de fornecimento do fluído refrigerante (gás) pelo prestador, o segurado pagará o respectivo custo ao prestador. A seguradora não se responsabilizará por danos causados, direta ou indiretamente, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos.

Exclusões

•Assistência para equipamentos de refrigeração por amônia;
•Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes, para o mesmo ambiente ou ambientes distintos do imóvel;
•Instalação ou substituição dos equipamentos e componentes por fins estéticos;
•Instalação, adequação ou reparo de tubulações para ligação de: água, esgoto ou fornecimento de gás;
•Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
•Conversão de gás entre gn (de rua) e glp (botijão) e vice-versa;
•Recondicionamento de peças ou componentes;
•Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no brasil;
•Manutenção em aparelhos cujo aquecimento é por resistência elétrica ou indução;
•Substituição ou reparo na porta de vidro ou qualquer um de seus componentes;
•Equipamento sinistrado.

Locação de Linha Branca



Na impossibilidade de reparo dos eletrodomésticos, será autorizada a locação de outro equipamento, conforme constam a seguir, com a mesma função para uso por tempo determinado:

• Refrigeradores, *side by side*, freezer e frigobar;
• Máquina de lavar roupas, lavar louças e tanquinho;
• Máquina de lavar e secar roupas, secadora de roupas e centrífuga;
• Fogão, forno, *cooktop* e micro-ondas;

Limite: Até 02 (duas) vezes por vigência, até R$ 100,00 por dia, limitado a 10 dias por utilização.

Importante:
1) A seguradora não se responsabilizará por danos causados, direta ou indiretamente ao equipamento, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos e/ou locação.

Exclusões:

- **Instalação ou substituição dos equipamentos e componentes por fins estéticos;**
- **Danos ocasionados ao equipamento locado serão de responsabilidade do segurado;**
- **Excedentes de valores na locação;**
- **Locação de equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.**

Lubrificação de fechaduras e dobradiças



Oferece a mão de obra para lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas e janelas.

Limite: Todos os pontos necessários sob a mesma ordem de serviço, desde que seja realizado no mesmo dia.

Importante:
1) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

2) A inspeção preventiva tem a finalidade apenas de verificar o correto funcionamento dos dispositivos. Para a manutenção é preciso solicitar nova ordem de serviço.

Exclusões:

- **Reparo, adequação ou substituição de janelas, portas, batentes, trincos, fechaduras ou portões.**

Reparos em ar condicionado

Oferece a mão de obra para assistência em condicionadores de ar, do tipo:

• Condicionadores de ar Janela;
• Condicionadores de ar Split/Inverter *Hi-Wall* (que contém 01 unidade Interna e 01 unidade Externa).

Limite: de 01 (um) condicionador de ar, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) Para esse atendimento, o condicionador de ar deverá ter a capacidade térmica máxima de até 30.000BTU/h (unidade térmica britânica).
2) As unidades, interna (evaporadora) e externa (condensadora), deverão estar instaladas a uma altura máxima de até 4m (quatro metros) em relação ao piso de apoio.
3) A manutenção apenas será realizada se a instalação do equipamento estiver de acordo com a norma técnica do fabricante.
4) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.
5) Os custos decorrentes do fluído refrigerante (gás), fornecido pelo prestador, correrão por conta do segurado.

Exclusões:

•Instalação, desmontagem ou substituição de condicionadores de ar;
•Reparo em controle remoto e condicionadores de ar do tipo portáteis, cassete (teto), bi split e tri split, multi split e inverter;
•Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
•Reparo ou adequação da saída de dreno da unidade interna;
•Reparo ou adequação da tubulação de fluído refrigerante (gás);
•Reparo ou adequação do circuito elétrico dos equipamentos;
•Assistência em tubulações de alumínio;
•Limpeza e higienização de condicionadores de ar.

Reversão de fogão



Oferece a mão de obra para:

• Fogões,
• Fornos;
• *Cooktops* (uso doméstico),
• Conversão do receptor de gás: GN (gás de rua) para GLP (botijão) e vice-versa.

Limite: 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) Na hipótese de conversão de gás em produtos novos, recomenda-se ao Segurado que confirme se o fabricante executa os serviços gratuitamente, pois o atendimento de terceiros poderá ocasionar a perda da garantia do produto.

Exclusões

•Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes;

•Instalação, adequação ou reparo da tubulação rígida necessária para a condução do gás;

•Assistência em equipamentos em garantia vigente pelo fabricante;

•Substituição de peças e outros componentes por fins de estética, que não impeçam o funcionamento normal do equipamento;

•Recondicionamento de peças ou componentes;

•Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.

Serviço de Prego e Martelo



Oferece a mão de obra para instalação de:

• Prateleiras, nichos, trilho ou varão de cortina, varal de teto ou parede;
• Espelhos, quadros, barras de apoio, rede de descanso;
• Suportes, penduradore sou ganchos de utilidades domésticas ou lazer;
• Kit banheiro (parede), cozinha (parede), lavanderia (parede);
• Suporte para plantas, vasos, utensílios para pets e bike;
• Suporte para micro-ondas;
• Suporte para porta chaves e porta casacos.

Limite: Até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) A instalação será executada exclusivamente em portas ou janelas de madeira, e paredes, pisos ou laje que suportar o peso e funcionalidade do item, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.
2) Antes das perfurações, o segurado deverá fornecer planta atualizada do imóvel para evitar danos às tubulações e instalações elétricas.
3) O prestador fixará apenas quadros sem valor comercial e com dimensão máxima de 1,00m X 1,00m. Os espelhos, cuja dimensão não poderá ultrapassar 1,20m x 1,20m, e serão instalados somente em paredes.
4) A seguradora e/ou os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo segurado ou por terceiros.

Exclusões:

•Desmontagem ou reinstalação dos itens, para o mesmo ambiente ou em ambientes distintos do imóvel;

•Instalação, adequação ou substituição de itens em forros;

•Instalação, montagem, desmontagem ou substituição de: iluminação, cortinas, móveis ou painéis, aparelhos condicionadores de ar, televisores, home-theater, *blue-ray*, vídeo-game e similares, equipamentos esportivos e eletroeletrônicos portáteis e domésticos;

•Instalação de objetos de valor comercial ou sentimental (sem valor mensurável);

•Execução de reforço estrutural em paredes, pisos, tetos e painel de madeira;

•Fixação de itens por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos);

•Perfurações em colunas estruturais de concreto;

•Perfurações em acabamento de pedras ou mármores;

•Reparo, adequação ou substituição de portas e batentes.

Telefonia fixa



Oferece a mão de obra para:

• Instalação de 01 (um) aparelho telefônico;

• Reparo em defeitos da linha ocasionado por fenômenos naturais, mau contato ou ruptura da instalação.

Limite: 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) Para a instalação, é necessário que a concessionária local já tenha providenciado a ligação da linha em poste interno apropriado, pertencente ao terreno no qual o imóvel está situado.

2) Na hipótese da causa do defeito ser atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, a seguradora, fornecerá gratuitamente 01 (um) aparelho telefônico convencional.

Exclusões

•Instalação de extensão telefônica;

•Assistência em linhas telefônicas via cabo (TV por assinatura);

•Averiguação de supostos problemas, inferidos a partir da elevação da tarifa telefônica;

•Reparo físico de aparelhos telefônicos;

•Instalação, reparo ou substituição de mesas telefônicas, KS, fax, modem ou similares.

Troca de lâmpada



Oferece a mão de obra para substituição de lâmpadas, desde que compatíveis com a fiação e soquetes existentes e ainda que não estejam queimados.

Limite: Até 10 (dez) pontos em um único atendimento.

Importante:
1) Limitada a uma altura máxima de 3m (três metros) em relação ao piso de apoio.
2) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:
•Reparo de elementos da iluminação, tais como: Lâmpadas e lâmpadas florescentes, Interruptores e tomadas.
•Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
•Instalação ou substituição de lustres;
•Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;
•Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT.

Troca de telhas e cumeeiras



Oferece a mão de obra para:
• Substituição ou realocação de telhas e cumeeiras de: cerâmica, cimento ou fibrocimento, exclusivamente em decorrência de quebra ou deslocamento acidental.

Limite: Até 20 (vinte) telhas cerâmicas/cimento ou de até 4 (quatro) telhas de fibrocimento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:
1) O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo -limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.

2) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:

•Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;

•Cobertura e reparo em telhado de condomínios verticalizados (cobertura em prédios de apartamentos);

•Cobertura e reparo em telhado cuja inclinação for superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé;

•Reparo ou substituição na estrutura de sustentação do telhado, calhas e rufos, beirais, forros ou similares que integram o telhado;

•Locação de equipamento, ferramenta ou material para viabilizar a cobertura provisória do telhado.

Vidraceiro



Oferece a mão de obra para instalação ou substituição de vidros de tamanho até 1m x 1m e até 4mm de espessura do tipo comum: liso, canelado, martelado, mini boreal e pontilhado.

Limite: Até 03 (três) vidros, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

1) O atendimento será executado exclusivamente em portas e janelas com esquadrias de: madeira, ferro ou alumínio, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.

Exclusões

•Fornecimento de vidros e materiais complementares;

•Instalação ou substituição de vidros e ferragens em: box de banheiro, coberturas de vidro, guarda-corpo, portas de vidro ou sacadas de vidro;

•Instalação ou substituição para vidros do tipo: blindado, laminado, temperado, fumê, espelhado, com películas, colorido ou similares;

•Realizar lapidação ou jateamento de vidros.

Serviços automotivos: Chaveiro | Troca de pneu | Troca ou carga de bateria | Guincho



• Chaveiro automotivo:

Em casos de extravio, perda, quebra, roubo ou furto de chaves ou em caso de fechamento do veículo com a respectiva chave no interior, a Central 24 horas enviará um chaveiro para abrir o veículo e/ou fazer uma nova chave.
Se houver a chave reserva, o segurado poderá solicitar que a seguradora a busque, desde que o deslocamento não ultrapasse 100km,a contar do local onde está o veículo.

Importante:

1) A produção de chave codificada dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado e da apresentação do código eletrônico. Se o código da chave for restrito à concessionária ou à montadora, a seguradora providenciará apenas a abertura e a remoção do veículo.

2) Para os veículos cujas chaves originais sejam do tipo telecomando, será providenciada uma chave simples.

3) Os documentos do veículo deverão ser apresentados para a execução do serviço. Serviço válido apenas para território nacional.

4) A seguradora não assumirá os custos com os reparos e/ou troca de miolo de fechadura ou ignição;

5) A seguradora não cobrirá serviço de chaveiro para veículos em garantia de fábrica;

6) Quando não for possível a prestação do serviço no local, o veículo deverá ser removido para a oficina, a concessionária ou o estabelecimento apropriado para a execução do serviço, o que for mais próximo. O custo da nova chave e/ou do serviço prestado será de responsabilidade do segurado;

7) Na Argentina, na Bolívia, no Chile, no Paraguai e no Uruguai, a seguradora providenciará apenas a abertura do veículo. Se isso não for possível, o veículo terá a assistência de guincho.

• Guincho – pane mecânica ou pane seca:

O serviço de guincho possui quilometragem limitada a 100 km e vale também para motos.
Em caso de pane: se não for possível reparar o veículo no local, o prestador irá rebocá-lo para o local indicado pelo segurado.

Importante:

1) O reparo ou a remoção serão realizados somente na presença do segurado ou de seu representante (maior de 18 anos), os quais deverão portar documentos e chaves do veículo.

2) Em caso de falta de combustível, será fornecido guincho para levar o veículo para o posto mais próximo.

• Troca ou carga de bateria:

Em eventos de pane, quando possível, o reparo emergencial será feito no local.

É realizado o diagnóstico da bateria e do sistema de carga do veículo (alternador e regulador de voltagem), utilizando um equipamento eletrônico de teste.
Importante:
1) O reparo completo do veículo e as eventuais trocas de peças não estão abrangidos nesta cobertura.

• Troca de pneu:

A troca será feita pelo estepe do veículo em caso de roda quebrada ou pneu furado (eventuais peças ou reparos por conta do segurado).

Exclusões dos serviços de assistência ao veículo:

•Serviços que excedam os limites especificados neste manual;

•Serviços em que a quilometragem prevista exceder o previsto neste manual;

•Serviços a não ocupantes do veículo segurado;

•Guinchamento de veículo carregado;

•Mais de um guinchamento por evento;

•Custeio de peças e mão de obra necessária ao reparo do veículo segurado ou de bens de terceiros, exceto se tais despesas estiverem cobertas pelo seguro de automóvel (veja as condições do seguro e as garantias contratadas);

•Quaisquer outras despesas não previstas expressamente neste manual, tais como gorjetas, refeições, multas, pedágios, combustível, etc.;

•Caso de dolo ou culpa grave; fraude ou tentativa de fraude;

•Remoções de veículos em situação não emergencial;

•Quando o segurado não preencher as condições para prestação do serviço;

•Quando desaparecer a causa da solicitação dos serviços, ou seja, a Assistência 24 hs tem por finalidade o auxílio ao segurado em situações de necessidade, não podendo ser acumulado para uso posterior, quando não se justificar sua utilização, nem ser compensado de qualquer maneira por não ter sido utilizado;

•Panes repetitivas (a partir da quarta solicitação ocasionada pelo mesmo motivo durante um período de 30 dias contados a partir da primeira solicitação).

3. Importante sabe

Prazo de garantia e retorno



O prazo da garantia é de 90 (noventas) dias exclusivamente sobre a prestação de mão de obra, contados a partir da data de conclusão do serviço original.
No caso dos serviços de: Help Desk, Desentupimento, Limpeza de calhas e Substituição de telhas e cumeeiras, a garantia é de 30 (trinta) dias.
A garantia de mão de obra não compreende defeitos em quaisquer peças e componentes que foram adquiridas pelo cliente, cabendo a necessidade de uma nova ordem de serviço para o atendimento, com exceção ao fornecimento de peças e componentes diretamente pelo prestador que caberá o retorno dentro do prazo de garantia.
O prazo de retorno do prestador ao local é de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data do primeiro atendimento para fins de:
•Retorno por aquisição de peças/materiais pelo cliente;
•Retorno para conclusão do serviço decorrente a intercorrência por condições climáticas.
Importante:
1) Não é considerado retorno o atendimento solicitado para atendimento de equipamento diferente do inicial ou para obtenção de uma segunda opinião;
2) Qualquer solicitação do cliente, após os prazos estipulados, deve ser considerada como um novo atendimento;
3) Não há a extensão da garantia do atendimento contados a partir de possíveis retornos gerados.

Despesas com peças, materiais e componentes



1) As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos são de responsabilidade do cliente.

2) É necessário que as peças sejam fornecidas no prazo de até 20 (vinte) dias corridos a contar da data do primeiro atendimento e agendar o retorno do prestador dentre este período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço.

3) A seguradora isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado.

4) Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.

5) A seguradora não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o Cliente as preferir, o prestador registrará tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir.

6) O prestador não recondicionará ou recuperará peças ou componentes dos equipamentos.

Critérios para execução dos serviços



1) Serão realizados somente os serviços previamente agendados e de acordo com as especificações e limites estabelecidos em cada plano.

2) Os serviços serão executados em dias e horários previamente agendados, por prestador identificado e uniformizado.

3) É obrigatória a presença do segurado ou responsável maior de 18 (dezoito) anos para acompanhamento dos serviços.

4) Nos casos em que o segurado não possa receber o prestador no dia e hora agendados, será necessário contato com a Central de Atendimento para reagendamento do serviço, mantendo o mesmo atendimento, sem prejuízo do saldo existente no limite do plano contratado. Caso o aviso não ocorra antes do deslocamento do prestador até o local, haverá redução no limite de utilização.

Danos ao imóvel e conteúdo



1) Estão excluídos os danos ao conteúdo do imóvel e as perdas materiais, pessoais ou morais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta na prestação de serviços.

2) Danos causados pelo prestador durante a execução dos serviços, estarão amparados e serão substituídos ou reparados sem perda para o segurado;

3) Excluídos os danos e as perdas materiais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta de alguns dos eventos cobertos nessa cláusula;

4) Quebras necessárias para realização dos serviços não serão consideradas danos;

5) Excluídos qualquer aplicação de acabamento fino após os reparos ao imóvel, como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos.

4.Como acionar

Para serviços de assistência:
WhatsApp, todo o Brasil **(11) 98355 9577**
ou você também pode ligar para:
3003 1010 (capitais e regiões metropolitanas) **e 0800 720 1010** (demais localidades)
Horário de atendimento: todos os dias, 24 horas

SAC:
Ligar para: **0800 728 0728** (todo o Brasil)
Horário de atendimento: todos os dias, 24h

Ouvidoria:
Ligar para: **0800 570 0011** (todo o Brasil)
Horário de atendimento: dias úteis, das 9h às 18h

Deficiente auditivo/fala:
Ligar para: **0800 722 1722** (todo o Brasil)
Horário de atendimento: todos os dias, 24h

O Itaú Seguro Residencial é uma marca licenciada para uso da Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais. Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)- Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normatização e controle dos mercados de seguros, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros. Processo SUSEP: 15414.652124/2021-13. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP.