



Descritivo do Serviço de Assistência Residencial

O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo prestar assistência na ocorrência de problemas emergenciais na residência do Segurado.

Ao acionar o serviço de Assistência Residencial, através do 0800 880 1900, deverá ser informado o nome do segurado e o CPF, bem como comunicar o interesse no acionamento de um dos serviços abaixo apresentados. O vínculo para o atendimento será o CPF do segurado.

Quando do acionamento, a Central de Atendimento tomará as mediadas necessárias para realizar o atendimento solicitado pelo segurado e fará as orientações necessárias.

Os serviços de Assistência 24 Horas que poderão ser acionados pelos segurados são os seguintes:

Chaveiro

Se em consequência da perda ou roubo de chaves, o segurado não tiver alternativa para entrar em sua residência, será providenciado o envio de um profissional para, se possível, abrir a porta de acesso, sem arrombamento ou danos.

A utilização do serviço está limitada a 2 (duas) utilizações por ano, sendo que a Central de Atendimento orientará o segurado sobre o envio de um profissional ou a contratação particular de um profissional. No caso da contratação particular, o segurado efetuará o pagamento do profissional e enviará a nota fiscal dos serviços prestados para reembolso dos valores, limitados a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por acionamento.

A utilização do serviço não cobre a troca de segredo de portas, fechaduras tetra ou eletrônicas em casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves.

Reparos em Válvulas Hidra

Para resolução emergencial de danos na válvula hidra da residência do segurado, será providenciado o envio de um profissional para serviço de encanador.

O segurado não se responsabilizará pelas despesas como mão de obra para execução do reparo, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.



A utilização do serviço está limitada ao reparo de até 2 (duas) válvulas hidra e a 2 (duas) utilizações por ano, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para este conserto será de responsabilidade do segurado.

Não estão incluídos no serviço reparos em tubulação de cobre, de ferro, esgoto e caixas de gordura.

Troca de Resistência de Chuveiros

Será enviado um profissional para realizar a troca de resistência de chuveiro. Se tecnicamente possível, o profissional realizará a troca da resistência do chuveiro, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

A utilização do serviço está limitada a troca de até 2 (duas) resistências e a 2 (duas) utilizações por ano, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para este conserto será de responsabilidade do segurado.

Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário (tanto na instalação quanto na fiação elétrica) para que a troca da resistência do chuveiro possa ser realizada.

Limpeza da Residência

Em caso de incêndio, enchente ou explosão, se a residência do segurado ficar inabitável devido à lama, fuligem e outros detritos, será enviada uma empresa especializada que providenciará a limpeza do local.

A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano.

Segurança e Vigilância

No caso de danos em portas, janelas externas, muros ou paredes da residência do segurado que não possam ser emergencialmente reparados e que a torne vulnerável por parte de terceiros, em função de incêndio, enchente ou explosão e roubo ou furto, será enviado um profissional para efetuar a segurança e vigilância da residência do segurado.

A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano.

Transporte e Guarda de Móveis

Se houver a necessidade da retirada dos móveis por razões de segurança ou para execução

dos reparos necessários na residência do segurado, em função de incêndio, enchente ou explosão, será providenciado o envio de uma empresa que se encarregará pelo transporte e guarda dos móveis.

A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por acionamento, sendo que o segurado não será responsabilizado pelos custos de transferência, transporte e guarda dos móveis até o limite de valor definido neste parágrafo.



Guarda de Animais Domésticos

Se houver a necessidade do segurado deixar sua residência em função de incêndio, enchente ou explosão e não tiver onde deixar seus animais domésticos, será providenciada a guarda dos animais em estabelecimento veterinário.

A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por acionamento.

Guarda de Crianças

Se o segurado ou o seu cônjuge vier a ser hospitalizado por mais de 24 (vinte e quatro) horas, devido a acidente pessoal ocorrido na residência do segurado, será providenciada uma empresa que assumirá a responsabilidade dos cuidados dos residentes menores de 14 (quatorze) anos, utilizando-se dos serviços de uma creche.

A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por acionamento.

Fixação Quadros e Prateleiras e itens de pequena monta:

Suportes ou quadros/ Instalação de persianas, cortinas ou luminárias, fixação de quadros, prateleiras, suportes, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina.

Limitada à troca de até 5 unidades totais, independentemente do item.

Instalação de Fechaduras

Quando verificado pelo segurado a necessidade de instalação fechaduras, será providenciado o envio de um profissional apto a realização a instalação, se tecnicamente possível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a instalação de 5 (cinco) fechaduras por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para esta instalação será de responsabilidade do segurado.

Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário para que a instalação das fechaduras possa ser realizada.

Instalação de torneiras e itens elétricos de pequena monta:

Mão de obra especializada para realização de pequenos reparos e instalações. O usuário terá direito a utilização desse serviço uma vez por ano, sem a necessidade que aconteça um problema emergencial ou evento previsto. Estão inclusos nesse serviço os seguintes itens:

- Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;



- Instalação de Antenas: Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- Instalação de Ventilador de Teto: mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 02 aparelhos.
- Instalação ou Desinstalação de Filtro de Água: Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica, encanamento/ tubulação ou alvenaria. - 01 unidade;
- Instalação de chuveiro e torneira elétrica: - 01 unidade.

Observações: A cobertura somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:

Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, etc.);

Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação.

Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento; Informar altura do "pé direito" do imóvel.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador;

Atendimento: Mediante agendamento na central de atendimento.

Exclusões específicas:

- Despesas com materiais, exceto nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças;
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção;
- Locação de andaime.



Não serão cobertos pela prestação de serviço as seguintes situações:

- Eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aquelas que, embora cobertos pelas condições gerais citadas acima, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
- Assistência à imóveis em construção, reconstrução, reforma e casas de veraneio.
- Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados.
- Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento.
- Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do segurado.

Para fins da Assistência Residencial, considera-se como Eventos Cobertos àqueles de caráter emergencial, sendo o conceito de emergência caracterizado como o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

O Segurado poderá acionar o serviço de Assistência Residencial enquanto o Seguro, contratado com a Sabemi Seguradora, estiver vigente e com os pagamentos em dia.

O serviço de Assistência Residencial é oferecido pela Sabemi Seguradora, contudo é executado por prestadores de serviços parceiros. Os serviços aqui descritos possuem condições próprias firmadas entre a Sabemi e os prestadores de serviços, não tendo a Sabemi qualquer responsabilidade pela execução dos serviços.