

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Condições Gerais – Serviços Residenciais e Comerciais

1. DEFINIÇÕES

Para fins do Serviço de Assistência 24 Horas, entende-se por:

Assistência: Serviço prestado através da Europ Assistance Brasil constando explicitamente da apólice de seguro emitida pela Alfa Seguradora, o plano pelo qual o Segurado optou.

Segurado: É a pessoa física ou Jurídica contratante do seguro da Alfa Seguradora, e as demais pessoas que residem/ocupam em caráter permanente no Imóvel.

Imóvel/Residência: É a propriedade residencial ou comercial declarada pelo Segurado.

Evento Emergencial: É todo e qualquer evento imprevisto e/ou involuntário que possa causar danos ao imóvel assistido. A assistência 24 horas prestará os serviços com base nas coberturas contratuais elegíveis a cada plano contratado, de forma emergencial e não definitiva, com o objetivo de minimizar possíveis danos ao imóvel e/ou pessoas que nele habitam.

Evento previsto/coberto não vinculado a Sinistro: É todo e qualquer evento que aconteça no imóvel assistido que o deixe vulnerável, incluindo bens e pessoas.

Sinistro: É a ocorrência de um ou mais eventos, desde que seja(m) garantido(s) pela apólice emitida pela Alfa Seguradora, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado e as previstas nas Condições Gerais do Seguro..

Forma de Prestação dos Serviços: Os serviços de Assistência serão prestados pela Europ Assistance Brasil e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Europ Assistance Brasil não será considerada inadimplente, por falhas na prestação dos serviços ocasionados por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como, exemplificativa, mas não exclusivamente, greves, manifestações populares, motins, estado de calamidade pública, enchentes e catástrofes naturais.

As responsabilidades financeiras de Europ Assistance Brasil pelos serviços serão quitadas, por meio de pagamentos, direto aos prestadores. Nos casos excepcionais quando por motivo emergencial do Segurado ou pela natureza do serviço, sempre mediante autorização expressa de Europ Assistance Brasil no momento do sinistro, o seja realizado o serviço de forma particular, a Europ Assistance Brasil o orientará sobre o procedimento a ser realizado.

2. RISCOS EXCLUÍDOS

Para fins do serviço de Assistência 24 Horas, estão excluídos:

- a) **SERVIÇOS PROVIDENCIADOS PELO PRÓPRIO SEGURADO SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA ASSISTÊNCIA, OS QUAIS NÃO SERÃO RESSARCIDOS;**
- b) **ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;**
- c) **DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**
- d) **EVENTOS GARANTIDOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL**
- e) **SERVIÇOS IMPEDIDOS DE SEREM REALIZADOS PELAS SEGUINTE SITUAÇÕES:**
- f) **ENCHENTES, GREVES, CONVULSÕES SOCIAIS, ATOS DE VANDALISMO COM CONSEQUENTES INTERDIÇÕES DE RODOVIAS E/OU DE OUTRAS VIAS DE ACESSO.**
- g) **A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR ATAQUES INDEVIDOS, A TERCEIROS, DOS ANIMAIS ASSISTIDOS, NEM PELAS DESPESAS PARA O PRONTO ATENDIMENTO DESTES TERCEIROS EM ESTABELECIMENTOS QUE OS ESTIVEREM ATENDENDO.**

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços prestados em decorrência de situações emergenciais e imprevisíveis:

3.1. CHAVEIRO

Ocorrendo dano, no qual a fechadura da porta principal ou portão de acesso ao Imóvel (entrada ou saída de pedestres e/ou veículos automotores), seja danificado, impossibilitando o seu fechamento e/ou abertura ou ainda, ocorrendo perda, quebra de chaves na fechadura ou roubo/furto de chaves que impeça o acesso ao imóvel, a Assistência fornecerá o serviço de chaveiro no local. A Assistência responsabiliza-se tão somente pelo custo de mão-de-obra do chaveiro para conserto ou substituição de fechadura simples do tipo convencional (comum) ou do

tipo tetra. Está incluso dentro do serviço, caso seja necessário, a confecção de 1 (uma) cópia de chave, sendo limitadas aos modelos simples ou tetra. Se tecnicamente possível, esta será confeccionada no local.

3.1.1. Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.

3.1.2 Exclusões Específicas:

- a) **EXCLUEM-SE SERVIÇOS EM QUALQUER TIPO DE FECHADURA ELETRÔNICA E/OU BLINDADAS, CADEADOS E OUTROS DISPOSITIVOS DO GÊNERO;**
- b) **O SERVIÇO NÃO CONTEMPLA ABERTURAS DE PORTAS INTERNAS DO IMÓVEL, ARMÁRIOS, ENTRE OUTROS.**

IMPORTANTE: EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL OU PEÇAS, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.

3.2. ENCANADOR

Se, em consequência de eventos externos, em que o local segurado estiver alagado ou em risco de alagamento ou, na ocorrência de vazamentos de tubulações, encanamentos, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas de descarga, e desde que de origem aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência fornecerá serviços de encanador para fazer a contenção emergencial do vazamento de forma paliativa, independente de Sinistro.

Caso seja identificado o ponto de origem do vazamento, a extensão da quebra não poderá ser superior a 40 (quarenta) x 40 (quarenta) centímetros. Em caso de necessidade de quebra, após a conclusão do serviço a Assistência fará somente o fechamento no rústico. O acabamento fino e definitivo é de responsabilidade do segurado.

3.2.1 Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.

3.2.2. Exclusões Específicas:

- a) **TUBULAÇÕES QUE NÃO SEJAM ESTRUTURAIS DO IMÓVEL, COMO DE PISCINAS E/OU HIDROMASSAGENS, BANHEIRAS E OFURÓS;**
- b) **QUEBRAS DE PONTOS NÃO IDENTIFICADAS, APÓS ANÁLISE TÉCNICA PELO PROFISSIONAL ENCAMINHADO PELA ASSISTÊNCIA 24 HORAS;**
- c) **VAZAMENTOS EM CALHAS, POR NÃO SE TRATAR DE TUBULAÇÃO;**
- d) **OS SERVIÇOS DE CAÇA VAZAMENTOS, PARA OS VAZAMENTOS DE ORIGEM NÃO APARENTE, NO QUAL SEJA NECESSÁRIA A UTILIZAÇÃO DE APARELHOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;**
- e) **REPAROS DEFINITIVOS, SERVIÇOS DE ALVENARIA OU DESOBSTRUÇÃO;**
- f) **TUBULAÇÃO DE COBRE, FERRO OU TUBULAÇÕES DE PVC ACIMA DE 4 POLEGADAS QUE ALIMENTEM E REFRIGEREM MÁQUINAS, CALDEIRAS E DE SAÍDAS DE ÁGUA DESTES EQUIPAMENTOS;**
- g) **LIMPEZA/ESGOTAMENTO DE CAIXAS DE GORDURA E DE ESGOTO OU CAIXAS DE INSPEÇÃO.**
- h) **SUBSTITUIÇÃO DE CAIXA D'ÁGUA;**
- i) **EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.**

3.3. ELETRICISTA

Se em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas e avarias nas instalações elétricas do imóvel segurado, que provoquem a falta de energia (total ou parcial) no imóvel ou em uma de suas dependências, ou ainda, na ocorrência de problemas em tomadas, interruptores, disjuntores e fusíveis, chaves facas, resistência de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas), decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou de interrupção de energia na rede de baixa tensão.

Em complemento ao evento emergencial acima mencionado e desde que tecnicamente possível, a Assistência fornecerá serviços de eletricitista para a reparação emergencial necessária, sempre que o estado das instalações permitir.

3.3.1. Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.

3.3.2. Exclusões Específicas:

- a) EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.
- b) PROBLEMAS ORIUNDOS DE FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL, ANTERIORES A CONTRATAÇÃO DO SEGURO;
- c) PASSAGEM DE FIAÇÃO;

3.4. DESENTUPIMENTO

Serviço complementar ao encanador, ocorrendo entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) e encanamentos do imóvel, a Assistência enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema.

3.4.1 Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.

IMPORTANTE:

- a) **ESTÁ EXCLUÍDA DESSE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER.**
- b) **A RESPONSABILIDADE PELA LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA E DE CAIXA DE INSPEÇÃO É DO SEGURADO;**
- c) **ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO AS LIMPEZAS DE CALHAS E COIFAS E DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE AGUA LIMPA (PLUVIAL / POTÁVEL).**