

**ANGELUS SEGUROS S/A.**

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS**

<b>1. Sumário</b>	
1. COMO ACIONAR AS ASSISTÊNCIAS .....	7
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES.....	7
2.1. AGENDAMENTO .....	7
2.2. LIMITES DE UTILIZAÇÃO .....	7
2.3. PRESTADORES .....	7
2.4. CUSTOS DE MATERIAL E LOCAÇÃO DE ANDAIME .....	7
2.5. VALIDADE DA ASSISTÊNCIA .....	8
2.6. PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO .....	8
2.7. RECLAMAÇÃO.....	8
2.8. ASSISTÊNCIAS CONTRATADAS.....	8
3. ASSISTÊNCIAS .....	8
3.1. ASSISTÊNCIA FUNERAL .....	8
3.1.1. Definições.....	9
3.1.2. Coberturas.....	9
3.1.3. Exclusões .....	11
3.1.4. Limites .....	11
3.1.5. Eventos.....	11
3.1.6. Atendimento .....	11
3.1.7. Carência.....	12
3.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:.....	12
3.2.1. Definições.....	12
3.2.2. Coberturas e Limites .....	14
3.2.2.1. Chaveiro: .....	15
3.2.2.2. Mão de obra hidráulica: .....	16
3.2.2.3. Mão de obra elétrica:.....	17
3.2.2.4. Desentupimento de ramais internos e caixa de gordura:.....	18
3.2.2.5. Limpeza de caixa de gordura:.....	19
3.2.2.5.1. Limite de Intervenção da Assistência Residencial.....	20

3.2.2.5.2.	Atendimento da Assistência Residencial.....	20
3.2.2.5.3.	Carência.....	20
3.3.	ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA.....	20
3.3.1.	Coberturas.....	21
3.3.1.1.	Atendimento remoto .....	21
3.3.1.2.	Prevenção.....	21
3.3.1.3.	Kit de Boas-Vindas.....	21
3.3.2.	Exclusões .....	22
3.3.3.	Limites .....	22
3.3.4.	Atendimento .....	22
3.3.5.	Eventos.....	22
3.3.6.	Carência.....	23
3.4.	ASSISTÊNCIA AUTO.....	23
3.4.1.	Coberturas.....	23
3.4.1.1.	Auto socorro após pane: .....	23
3.4.1.2.	Reboque ou recolha após pane ou evento previsto: .....	23
3.4.1.3.	Troca de Pneus: .....	23
3.4.1.4.	Envio de Chaveiro:.....	24
3.4.1.5.	Pane Seca: .....	24
3.4.2.	Exclusões .....	24
3.4.3.	Limites .....	25
3.4.4.	Atendimento .....	25
3.4.5.	Carência.....	25
3.5.	ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL E FITNESS.....	25
3.5.1.	Definições.....	25
3.5.2.	Coberturas.....	26
3.5.2.1.	Nutricional:.....	26
3.5.2.2.	Fitness: .....	26
3.5.3.	Exclusões .....	26
3.5.4.	Limites .....	26

3.5.5.	Atendimento:	26
3.5.6.	Carência	27
3.6.	ASSISTÊNCIA PET	27
3.6.1.	Definições	27
3.6.2.	Coberturas e limites	27
3.6.3.	Exclusões	30
3.6.4.	Atendimento:	33
3.6.5.	Eventos	34
3.6.6.	Carência	34
3.6.7.	Utilização dos serviços	34
3.6.8.	Reembolso	35
3.6.9.	Informações adicionais	35
3.7.	CREMAÇÃO PET	36
3.7.1.	Definições	36
3.7.2.	Cobertura	36
3.7.3.	Limites	36
3.7.4.	Atendimento	37
3.7.5.	Carência	37
3.8.	TELEMEDICINA	37
3.8.1.	Definições	37
3.8.2.	Coberturas	38
3.8.3.	Exclusões	38
3.8.4.	Limites	38
3.8.5.	Atendimento:	38
3.8.6.	Carência	39
3.9.	ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO	39
3.9.1.	DEFINIÇÕES	39
3.9.2.	Coberturas	40
3.9.2.1.	DESCARTE ECOLÓGICO	40
3.9.2.1.1.	FLUXO:	41

3.9.2.1.2.	REGRAS IMPORTANTES .....	41
3.9.2.1.3.	Limites: .....	42
3.9.2.2.	CONSULTORIA AMBIENTAL .....	42
3.9.2.3.	PROJETOS ECOEFICIENTES.....	43
3.9.2.4.	EXCLUSÕES GERAIS .....	44
3.9.2.5.	Limites .....	45
3.9.2.6.	Atendimento .....	45
3.9.2.7.	Carência.....	45
3.10.	ASSISTÊNCIA ELETROASSIST .....	45
3.10.1.1.	Definições.....	45
3.10.1.2.	Coberturas.....	46
3.10.1.3.	EXCLUSÕES GERAIS .....	48
3.10.1.4.	Limites .....	49
3.10.1.5.	Atendimento .....	49
3.10.1.6.	Carência.....	50
3.11.	ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL .....	50
3.11.1.1.	Definições.....	50
3.11.1.2.	Coberturas.....	53
3.11.1.2.1.	SERVIÇO DE CHAVEIRO.....	53
3.11.1.2.2.	Chaveiro em caso de perda de chaves .....	53
3.11.1.2.3.	SERVIÇO DE HIDRÁULICA.....	55
3.11.1.2.4.	SERVIÇO DE ELETRICISTA.....	57
3.11.1.2.5.	VIDRACEIRO.....	58
3.11.1.2.6.	LIMPEZA DA EMPRESA .....	59
3.11.1.2.7.	VIGILÂNCIA .....	61
3.11.1.2.8.	REMOÇÃO INTER HOSPITALAR.....	61
3.11.1.2.9.	REGRESSO ANTECIPADO .....	63
3.11.1.2.10.	TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO .....	64
3.11.1.2.11.	COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS .....	65
3.11.1.2.12.	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES .....	66

3.11.1.2.12.1.	Atendimento .....	66
3.11.1.2.12.2.	Carência.....	66

## 1. COMO ACIONAR AS ASSISTÊNCIAS

Para acionar as assistências é necessário ligar no 0800 001 1900 e selecionar a opção correspondente ao serviço desejado.

## 2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

### 2.1. AGENDAMENTO

Alguns serviços necessitam de agendamento prévio.

### 2.2. LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Os serviços de assistência são limitados a uma determinada quantidade de utilizações e limites e não são cumulativos para outros serviços e outras vigências do Seguro. Os limites de utilização estão destacados em cada assistência.

### 2.3. PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva-se o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do Segurado.

### 2.4. CUSTOS DE MATERIAL E LOCAÇÃO DE ANDAIME

Os custos com materiais são responsabilidade do Segurado, exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos. Para imóveis com altura superior a sete metros, não está inclusa na prestação de serviço a locação de andaime. Os custos serão de responsabilidade do Segurado. Informe essa necessidade à Central de Atendimento no momento do acionamento.

## 2.5. VALIDADE DA ASSISTÊNCIA

Sua assistência está vinculada ao seu seguro e, portanto, é válida enquanto seu Seguro permanecer em vigor.

## 2.6. PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO

Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e à adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

## 2.7. RECLAMAÇÃO

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento. \* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas e, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com a Central de Atendimento da Angelus Seguros.

## 2.8. ASSISTÊNCIAS CONTRATADAS

Este manual contempla uma relação extensa de assistências oferecidas pela Seguradora, no entanto, antes de seguir na leitura do documento, é importante identificar as assistências do seu seguro que estão inseridas no demonstrativo de seguro e/ou certificado individual. Caso não tenha localizado estes documentos, pode solicitar através do telefone 0800 001 1900.

# 3. ASSISTÊNCIAS

## 3.1. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Assistência funeral, conforme descrito neste Manual, assessoria o (a) TITULAR e seus dependentes (quando contratada a cobertura para os dependentes) nas providências administrativas e custos pertinentes aos eventos que tenham cobertura.



### 3.1.1. Definições

**Assistência funeral individual:** cobertura apenas para o titular

**Assistência funeral casal:** cobertura para o titular e cônjuge

**Assistência funeral familiar:** cobertura para o titular, cônjuge e filhos solteiros até 21 anos.

### 3.1.2. Coberturas

#### **Sobre os Serviços de Assistência Funeral Contratados:**

##### **Atendimento Funerário e Social:**

- Assessoria 24 horas ao titular e/ou seus dependentes com orientações e contratação de serviços internos e externos que possibilitem a realização do funeral.
- Orientação no processo de Registro de Óbito no cartório na cidade que houver disponibilidade deste serviço.
- Disponibilização de estrutura física adequada ao serviço e preparação do corpo.
- Disponibilização de pessoal qualificado 24 horas para o atendimento funerário.
- Disponibilização de veículo para atendimento funerário durante as 24 horas do dia.
- Disponibilização de equipamentos operacionais adequados ao atendimento funerário.
- Remoção do corpo do local do óbito ao local do velório em carro funerário dentro do Município

##### **Serviço Funerário:**

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

- Procedimentos de assepsia e preparação do corpo.
- Ornamentação da urna mortuária.
- Tanatopraxia, conforme necessidade.
- Sepultamento de natimorto e membros amputados sem cobrança adicional.

#### **Materiais Utilizados Na Prestação do Serviço:**

- Urna mortuária.
- Véu, velas e livro de presença.
- Edredom para ornamentação da urna.
- Ornamentos para o velório, de acordo com o credo religioso.
- Uma coroa de flores, ou comodato de coroa ecológica, em locais que a contratada disponibilize este serviço.

#### **Protocolo:**

- Cortejo fúnebre do local do velório ao local do sepultamento dentro do Município.
- Montagem de essa (paramentos).
- Assistência aos participantes das homenagens póstumas, em locais que disponibilizem tal serviço.
- Local do velório (nas unidades próprias do Grupo Prever Sul ou em empresa conveniada ou velório municipal, desde que disponível e indicado pela CONTRATADA).

#### **Translado:**

- Translado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário, o valor do translado será deduzido do valor máximo da cobertura, conforme o plano contratado, havendo excedente, este será cobrado a parte.

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

**Orientação Psicológica do Luto:**

- Atendimento telefônico para usuário em situação de enfrentamento do luto, abordando a questão e buscando como resultado, o alívio emocional.
  - Atendimento: Segunda à sexta das 7:30 às 19:00

**3.1.3. Exclusões**

**O ATENDIMENTO DA ASSISTÊNCIA FUNERAL NÃO DÁ DIREITO À DEVOLUÇÃO OU RESSARCIMENTO DOS VALORES PAGOS. OS BENEFÍCIOS E SERVIÇOS PREVISTOS EM CONTRATO, LIMITAM-SE, EXCLUSIVAMENTE, À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO FUNERÁRIO ATRAVÉS DOS ITENS PREVISTOS E NÃO SERÃO CUMULATIVOS COM OUTROS CONTRATOS.**

**3.1.4. Limites**

Inclui cobertura de Assistência Funeral e homenagens póstumas para o(a) TITULAR e DEPENDENTES (quando contratada a cobertura para os dependentes) nas 24 (vinte e quatro) horas do dia, durante a vigência do contrato. Os serviços a serem prestados se limitarão ao valor máximo da cobertura, conforme plano contratado.

**3.1.5. Eventos**

Os eventos possíveis:

Morte natural ou acidental, ocorrida em todo o território nacional.

Morte exclusivamente acidental, ocorrida em todo território nacional.

**3.1.6. Atendimento**

O atendimento será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana

### 3.1.7. Carência

A carência será de 24 (vinte e quatro) horas para morte acidental e 90 (noventa) dias para morte natural. Carências válidas para titular e dependentes do plano.

## 3.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:

Através da Assistência residencial, você terá profissionais capacitados para prestar Assistência Residencial 24 horas para atender imprevistos e realizar reparos causados por pane elétrica, entupimentos, conserto de fechaduras e outros contratemplos domiciliares.

### 3.2.1. Definições

**Chaveiro:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel

**Evento previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes:

- **ALAGAMENTO:** Dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
- **ARROMBAMENTO.**
- **DANO ELÉTRICO:** Caracterizado pela sobrecarga de energia.
- **DESMORONAMENTO.**
- **INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO.**
- **ENTUPIIMENTO:** Falta de escoamento de detritos que cause ou possa causar transbordo em vias expostas.
- **IMPACTO DE VEÍCULOS.**

- **QUEDA DE AERONAVES.**
- **VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA.**

**Fato gerador:** O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário. Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

**Imóvel:** Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado na proposta.

**Problema Emergencial:** Evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais do imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

**Problemas Hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

**Problemas Elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

**Retorno e Garantia:**

- Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

### 3.2.2. Coberturas e Limites

#### Serviços contratados

### 3.2.2.1. Chaveiro:

**Descrição:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.

**Limites:** R\$ 250,00 para Evento Previsto: Arrombamento, Roubo ou Furto.

**Limites:** R\$ 100,00 para Problema Emergencial, Perda, Quebra de chave na fechadura, Roubo ou Furto de chaves.

**Evento:** Arrombamento, Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves

**Observação:**

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência.
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.
- A ANGELUS MULTIASSISTÊNCIA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

**Exclusões:**

- **ESTE SERVIÇO NÃO COBRE CHAVE ELETRÔNICA, DIGITAL OU MAGNÉTICA EM QUALQUER CASO, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NESTE MANUAL.**

### 3.2.2.2. Mão de obra hidráulica:

**Descrição:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamento em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.

**Limites:** R\$ 150,00 para Problema Emergencial: vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

**Observação:**

- Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

**Exclusões:**

- **QUEBRA DE PAREDE, TETO E PISO.**
- **CASOS DE INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA.**
- **DESPESAS COM MATERIAL.**
- **CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.**
- **UTILIZAÇÃO DE QUALQUER EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELETRÔNICA.**
- **TUBULAÇÃO E/OU CONEXÕES QUE NÃO SEJAM DE PVC (EX.: COBRE, AÇO OU FERRO).**



- **ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO ETC.), BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NESTE MANUAL.**

### 3.2.2.3. Mão de obra elétrica:

**Descrição:** Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

**Limites:** R\$ 250,00 para Evento Previsto: raio, dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia).

**Limites:** R\$ 100,00 para Problema Emergencial: problemas elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistência de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados).

**Observação:**

- 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.

**Exclusões:**

- **QUEBRA DE PAREDE, TETO E PISO.**
- **TROCA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO.**
- **PORTÃO ELÉTRICO/ELETRÔNICO, ALARME, INTERFONE, CERCA ELÉTRICA, CIRCUITO DE SEGURANÇA, TELEFONE, INTERFONE, EQUIPAMENTO ELETRÔNICO, ELETRODOMÉSTICO E ELETROELETRÔNICO, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NESTE MANUAL.**
- **DESPESAS COM MATERIAL.**

- **CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.**

#### 3.2.2.4. Desentupimento de ramais internos e caixa de gordura:

**Descrição:** ocorrendo entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) e entupimento de caixa de gordura e/ou esgoto que venham a acarretar alagamento da residência assistida, será disponibilizado um profissional para efetuar o serviço de desentupimento.

**Limites:** Até R\$ 300,00 para Evento Previsto: entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques e caixa de gordura.

**Eventos:** entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques e caixa de gordura.

**Exclusões:**

- **UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER.**
- **A RESPONSABILIDADE PELA LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA E DE CAIXA DE INSPEÇÃO É DO CLIENTE.**
- **SERVIÇO DE LIMPEZA DE CALHAS E COIFAS E DE TUBULAÇÕES DESABASTECIMENTO DE ÁGUA LIMPA (PLUVIAL/ POTÁVEL)**
- **É DE RESPONSABILIDADE DO SEGURADO A LIMPEZA DOS RAMAIS INTERNOS.**
- **ABASTECIMENTO DE ÁGUA LIMPA (POTÁVEL)**
- **ESTÁ EXCLUÍDA O DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA**

### 3.2.2.5. Limpeza de caixa de gordura:

**Descrição:** Em caso de entupimento de caixa de gordura e/ou esgoto que venham a acarretar alagamento da Residência Assistida.

**Limites:** mão de obra – Até R\$ 350,00 por intervenção.

**Eventos:** conveniência

**Exclusões:**

- **EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;**
- **PROBLEMAS EMERGENCIAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTOS PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;**
- **DESPEAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES CONTRATADOS, OU AINDA ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;**
- **REMANEJAMENTO OU REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO IMÓVEL (MÓVEIS, QUADROS etc.), QUE OBSTRUA, IMPEÇA OU INVIABILIZE O ACESSO LOCAL PARA A NORMAL EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA;**
- **NECESSIDADE DE QUEBRA OU REFORMA EM ALVENARIA;**
- **EQUIPAMENTOS DE SUÇÃO (BOMBAS, CAMINHÕES, CALDEIRAS etc.);**
- **EQUIPAMENTOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;**
- **CAIXAS COM CAPACIDADE SUPERIOR A 60L (PADRÃO RESIDENCIAL);**
- **TUBULAÇÕES DE ESGOTO SUPERIORES A 30 METROS;**
- **FALTA DE CONSERVAÇÃO DOS ENCANAMENTOS, BEM CAIXA DE GORDURA (AVARIAS PRÉVIAS);**
- **SERVIÇO DE DESOBSTRUÇÃO OU DESENTUPIMENTO DOS RAMAIS HIDRÁULICOS LIGADOS À CAIXA;**
- **REMOÇÃO OU TRANSPORTE DE DEJETOS E RESÍDUOS;**

- CAIXAS DE GORDURA OU DESENTUPIMENTO EM IMÓVEIS QUE NÃO SEJAM RESIDENCIAIS;
- DESENTUPIMENTO EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS);
- LIMPEZA DE FOSSA SÉPTICA.

#### 3.2.2.5.1. Limite de Intervenção da Assistência Residencial

**LIMITE DE INTERVENÇÕES DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:** A limitação global dos serviços do pacote descrito neste item 3, será de até 2 (duas) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

#### 3.2.2.5.2. Atendimento da Assistência Residencial

O atendimento será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana

#### 3.2.2.5.3. Carência

A carência será de 48 (quarenta e oito) horas

### 3.3. ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA

Assistência digital que oferece suporte e proteção para toda a família estar conectada com segurança. Tenha controle das informações e acessos para garantir uma navegação segura e a duração dos seus equipamentos digitais.

### 3.3.1. Coberturas

#### 3.3.1.1. Atendimento remoto

A assistência digital dará suporte técnico remoto aos seus dispositivos digitais, como computador, laptop, smartphone, tablet, ou equipamentos atrelados ao dispositivo. Acesso ao suporte técnico será através da Central de Atendimento pelo 0800 001 1900 - Atendimento 24 horas. A continuação do atendimento para a manutenção dos equipamentos, poderá ocorrer multiplataformas (telefone, chat e portal online, Skype ou WhatsApp), conforme indicação do técnico por telefone e permissão do cliente, para que os dispositivos sejam acessados via internet.

#### 3.3.1.2. Prevenção

Instalação de Antivírus e Localizador

#### 3.3.1.3. Kit de Boas-Vindas

Revisão das instalações de seu dispositivo e configuração para armazenamento automático e cópias de segurança (backups) para que o cliente nunca mais perca suas fotos, vídeos, contatos, documentos e arquivos, em sistema gratuito indicado pelo técnico. Serviço oferecido para qualquer dispositivo com acesso à internet e a partir de qualquer canal. Inclui a configuração para criar cópias de segurança do conteúdo e armazena em nuvem (espaço virtual seguro para salvar dados).

### 3.3.2. Exclusões

**ESTÃO EXCLUÍDAS VISITAS TÉCNICAS PARA MANUTENÇÃO OU TROCA DE PEÇAS. A PRESTADORA DA ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA NÃO SE RESPONSABILIZA POR IMPOSSIBILIDADE DE OBTER SUCESSO NA FUNCIONALIDADE NO SERVIÇO REMOTO CASO O USUÁRIO NÃO UTILIZE OS SISTEMAS E APLICATIVOS INDICADOS PELA EQUIPE TÉCNICA, BEM COMO SE O USUÁRIO FIZER USO DE EQUIPAMENTO PIRATA OU ADQUIRIDO CLANDESTINAMENTE PARA INSTALAÇÃO OU USO DOS DISPOSITIVOS.**

### 3.3.3. Limites

Número ilimitado de ocorrências e dispositivos, sem limite de duração;

### 3.3.4. Atendimento

O atendimento será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana

- Atendimento remoto com autorização do cliente por acesso ao dispositivo via internet;
- As informações acessadas pela equipe técnica deverão ter autorização do usuário e estarão sob critério de privacidade e confidencialidade.

### 3.3.5. Eventos

A Assistência Informática poderá ser acionada em caso de qualquer problema, dúvida ou dificuldade com sistemas, aplicativos, instalações ou situações de outra natureza que interfiram no bom uso dos dispositivos digitais.

### 3.3.6. Carência

A carência será de 48 (quarenta e oito) horas

## 3.4. ASSISTÊNCIA AUTO

Esta assistência oferece auxílio e segurança para seu auto.

### 3.4.1. Coberturas

#### 3.4.1.1. Auto socorro após pane:

Envio de mecânico para conserto no local do evento, desde que tecnicamente possível.

- **Limite:** até R\$100,00 (somente mão de obra)
- **Evento:** pane

#### 3.4.1.2. Reboque ou recolha após pane ou evento previsto:

remoção do veículo até oficina ou concessionária mais próxima, no raio máximo contratado, indicada pelo usuário. Caso exceda o limite de quilometragem, o usuário será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.

- **Limite:** 100 km sendo 200 km no total para ida e volta
- **Evento:** acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

#### 3.4.1.3. Troca de Pneus:

mão de obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, por conta do usuário.

- **Limite:** somente mão de obra para troca de pneus

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

- **Evento:** pneu avariado

#### 3.4.1.4. Envio de Chaveiro:

mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que tecnicamente possível. Caso não seja possível solucionar o problema, o veículo será removido, conforme limite deste serviço.

- **Limite:** até R\$ 300,00 - mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível
- **Evento:** perda, roubo, furto, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção

#### 3.4.1.5. Pane Seca:

reboque até o posto de abastecimento mais próximo. As despesas com combustível por conta do usuário.

- **Limite:** envio de reboque até o posto de abastecimento mais próximo.
- **Evento:** pane seca

#### 3.4.2. Exclusões

- **ESTÃO EXCLUÍDOS QUAISQUER SERVIÇOS NÃO DESCRITOS NESTE MANUAL**
- **NÃO ESTÃO COBERTOS SERVIÇOS COM VALORES SUPERIORES AO DEFINIDOS NESTE MANUAL.**
- **NÃO TERÃO COBERTURA DESTA ASSISTÊNCIA ACIONAMENTOS CUJO AS DISTÂNCIAS ENTRE O PRESTADOR E O LOCAL DA OCORRÊNCIA SEJAM SUPERIORES AOS DEFINIDOS NESTE MANUAL.**



### 3.4.3. Limites

Limite de intervenção: Limitada a 3 (três) intervenções/ano para evento de pane.

### 3.4.4. Atendimento

O atendimento será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana

### 3.4.5. Carência

A carência será de 30 (trinta) dias

## 3.5. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL E FITNESS

### 3.5.1. Definições

**Nutricional:** Promoção da saúde por meio de consulta via vídeo chamada com profissional em Nutrição. Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário. Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de descrição pelo usuário. Modelo de cardápio: elaboração de cardápio orientando o usuário na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, para que seus objetivos nutricionais sejam atingidos.

**Fitness:** Orientação sobre cuidados e manutenção da saúde para prática consciente de exercícios físicos e hábitos mais saudáveis, elevando a qualidade de vida do associado e seus dependentes. Partindo do objetivo de cada beneficiário, serão orientados os melhores tipos de atividades a executar, dicas de como melhorar o condicionamento físico, sugestões para sair do sedentarismo e outros. O atendimento é prestado por profissional devidamente habilitado na área de educação física.

### 3.5.2. Coberturas

#### 3.5.2.1. Nutricional:

Orientação nutricional através de vídeo chamada com profissional nutricionista

#### 3.5.2.2. Fitness:

Orientação fitness através de atendimento telefônico com profissional da área de educação física

### 3.5.3. Exclusões

- **NÃO ESTÁ PREVISTO O CUSTEIO DE EXAMES SOLICITADOS NA ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL E FITNESS. OS CUSTOS SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO TITULAR OU BENEFICIÁRIOS.**
- **A ORIENTAÇÃO NÃO EQUIVALE A UMA CONSULTA.**

### 3.5.4. Limites

**Limite:** Estes serviços possuem limitação de 2 (dois) acionamentos, não cumulativos, por mês.

### 3.5.5. Atendimento:

O atendimento será de segunda a sexta das 07:30h às 18h e aos sábados das 08h às 12h

- **Observação:** Exclusivamente atendimento remoto. Não equivale a uma teleconsulta médica. Os exames que forem solicitados serão custeados pelo paciente.

### 3.5.6. Carência

A carência será de 48 (quarenta e oito) horas

## 3.6. ASSISTÊNCIA PET

### 3.6.1. Definições

Plano de assistência veterinária para cães e gatos. A Assistência Saúde Pet oferece cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de acidentes e enfermidades emergenciais.

Estão inclusas assistência veterinária ambulatorial, consulta veterinária e transporte do animal ao veterinário. Os serviços serão prestados nas clínicas credenciadas ou indicadas pela prestadora, através de pagamento direto a rede de atendimento, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas.

O TITULAR deverá acionar a assistência através do 0800 001 1900. A identificação do animal a ser assistido, dar-se-á no momento do primeiro acionamento, e o contrato ficará vinculado a este animal pelo período de 01 (um) ano.

### 3.6.2. Coberturas e limites

Serviços disponíveis para atendimento de 1 (um) animal, cujo cadastro dar-se-á no primeiro acionamento.

#### 3.6.2.1. Consulta veterinária

**Descrição:** Consultas veterinárias, em caso de urgência e emergência, na rede referenciada. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 001 1900 e solicitar o acionamento. Em casos específicos,

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

caso não haja clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de Nota Fiscal e laudo.

**Limites de valor por evento:** Até R\$100,00 – 01 (uma) intervenção por vigência

**Carência:** 30 (trinta) dias

### **3.6.2.2. Transporte veterinário**

**Descrição:** Remoção do Pet para a clínica veterinária referenciada mais próxima em caso de acidente ou enfermidade. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 001 1900 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de Nota Fiscal.

**Limites de valor por evento:** Até R\$100,00 – 01 (uma) intervenção por vigência

**Carência:** 30 (trinta) dias

### **3.6.2.3. Atendimento ambulatorial**

**Descrição:** Procedimentos veterinários de atendimento ambulatorial, medicamentos, cirurgia, internação, em caso de acidente ou enfermidade, na rede referenciada. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 001 1900 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de Nota Fiscal e laudo.

**Limites de valor por evento:** Até R\$250,00 – 01 (uma) intervenção por vigência

**Carência:** 30 (trinta) dias

#### **3.6.2.4. Assistência funeral**

**Descrição:** Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, na rede referenciada. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 001 1900 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de Nota Fiscal e laudo.

**Limites de valor por evento:** Até R\$400,00 – 01 (uma) intervenção por vigência

**Carência:** 30 (trinta) dias

#### **3.6.2.5. Agendamento de envio de ração**

**Descrição:** Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha) bastando acionar nossa central, 0800 001 1900 para agendamento.

**CUSTOS DA COMPRA DA RAÇÃO E DO ENVIO SÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE**

**Limites de valor por evento:** Não há limite

**Carência:** 48 (quarenta e oito) horas

**Evento:** Conveniência

### **3.6.2.6. Agendamento de leva e traz**

**Descrição:** Serviço de leva e traz até o local necessário (clínicas, banho, tosa, hotel), bastando acionar nossa central 0800 001 1900. Agendamento com 24 horas de antecedência. **O CUSTO DO TRANSPORTE OU SERVIÇO PRESTADO PELA CLÍNICA É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.**

**Limites de valor por evento:** Não há limite

**Carência:** 48 (quarenta e oito) horas

**Evento:** Conveniência

### **3.6.2.7. Indicação de banho e tosa**

**Descrição:** Informações sobre os locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão, bastando acionar nossa central 0800 001 1900. **OS CUSTOS DE BANHO E TOSA SÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.**

**Limites de valor por evento:** Não há limite

**Carência:** 48 (quarenta e oito) horas

**Evento:** Conveniência

### **3.6.3. Exclusões**

**A. DANOS CAUSADOS AO ANIMAL ASSISTIDO PROVENIENTES DE QUAISQUER TRATAMENTOS, SEJAM DE SAÚDE OU ESTÉTICOS, CUJO CLIENTE NÃO TENHA OBTIDO APROVAÇÃO PRÉVIA DA PRESTADORA;**

- B. NÃO SERÃO REEMBOLSADOS ACIONAMENTOS, EM QUE O CLIENTE ENVIAR NOTA FISCAL E LAUDO VETERINÁRIO PARA REEMBOLSO, SEM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA ANGELUS**
- C. FICA VEDADO O PAGAMENTO DE REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS;**
- D. DANOS CAUSADOS AO PET DE FORMA INTENCIONAL PELO CLIENTE OU SEUS DEPENDENTES OU TERCEIROS;**
- E. ACIONAMENTOS APRESENTADOS FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO, OU DENTRO DO PERÍODO DE CARÊNCIA;**
- F. FATO GERADOR DE ACIONAMENTOS OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;**
- G. ACIONAMENTOS ORIUNDOS DE EMISSÃO DE RECEITAS OU ATESTADOS ILEGÍVEIS, ASSIM COMO ASSINATURAS EM BRANCO EM FOLHAS DE RECEITUÁRIOS, LAUDOS, ATESTADOS OU QUAISQUER OUTROS DOCUMENTOS MÉDICOS;**
- H. PEDIDOS DE REEMBOLSO DE HONORÁRIOS PROFISSIONAIS, QUE NÃO TENHAM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA ANGELUS;**
- I. PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES REFERENTES A QUALQUER COBERTURA DO PLANO CONTRATADO E QUE NÃO SEJAM ORIGINADOS DE UM ACIDENTE OU UMA ENFERMIDADE EMERGENCIAL E QUE NÃO TENHAM APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA ANGELUS;**
- J. QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE POR TERCEIROS;**
- K. QUAISQUER AÇÕES DE TERCEIROS OU CONTRA O CONTRATANTE;**
- L. DANOS MORAIS;**
- M. RECLAMAÇÕES DERIVADAS DE ATOS MÉDICOS EXECUTADOS COM CULPA OU DOLO;**
- N. TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS OU TARTARECTOMIA;**

- O. PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO NACIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;
- P. ACIONAMENTOS PROCEDENTES DE USO DE MEDICAMENTOS SEM REGISTRO NA ANVISA;
- Q. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRATAMENTOS EXPERIMENTAIS, TRATAMENTOS NÃO RELACIONADOS A DOENÇAS E ACIDENTES E COMPLICAÇÕES RELACIONADAS A ESTES TRATAMENTOS, TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS E/OU TRATAMENTO DE EMAGRECIMENTO;
- R. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;
- S. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRANSPLANTES, IMPLANTES E CORRELATOS, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE.
- T. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PRÓTESES E ÓRTESES, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- U. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE DOENÇAS CRÔNICAS, QUE DEMANDEM TRATAMENTO CONTÍNUO;
- V. PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;
- W. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR, QUE NÃO REQUEREM ADMINISTRAÇÃO ASSISTIDA E QUE SÃO ADQUIRIDOS PELO CONTRATANTE EM PET SHOPS, CLÍNICAS OU EM FARMÁCIAS;
- X. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE;
- Y. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE RADIOTERAPIA;
- Z. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIÓNISTA;
- AA. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE CRIOCIRURGIA;
- BB. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA/APARELHOS ORTODÔNTICOS;
- CC. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL;



- DD. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE BOLSA PARA TRANSFUÇÃO DE SANGUE, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;**
- EE. PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA SEM SOLICITAÇÃO/AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA PRESTADORA ANGELUS;**
- FF. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE QUALQUER ALIMENTO, INCLUINDO OS PRESCRITOS POR VETERINÁRIO;**
- GG. DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;**
- HH. ENFERMIDADES ONCOLÓGICAS E DE COMPORTAMENTO;**
- II. GASTOS E DESPESAS DE BANHOS, TOSA E HIGIENE ANIMAL;**
- JJ. CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS CARRAPATOS, OUTROS);**
- KK. CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;**
- LL. CUSTOS E DESPESAS DE EUTANÁSIA E CORRELATOS EXCETO SE AUTORIZADOS PELA PRESTADORA ANGELUS;**
- MM. OBSTETRÍCIA: (1) PARTO NORMAL; (2) PRÉ-NATAL; (ULTRASSOM, EXAMES LABORATORIAIS etc.); PÓS-PARTO (MEDICAÇÕES E COMPLICAÇÕES PÓS-PARTO);**
- NN. TRATAMENTO DE LEISHMANIOSE;**
- OO. CONSULTAS COM ESPECIALISTAS EM NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA);**
- PP. HISTOPATOLÓGICO TRANS CIRÚRGICO;**
- QQ. TRATAMENTO DE DOENÇAS CRÔNICAS;**
- RR. CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA E EXAMES DE CHECKUP;**
- SS. ACIONAMENTO EM CONSEQUÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO EM RINHAS.**

#### **3.6.4. Atendimento:**

O atendimento será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

### 3.6.5. Eventos

Os eventos cobertos pela assistência pet são exclusivamente **acidentes e enfermidades emergenciais**.

### 3.6.6. Carência

A carência será de 30 (trinta) dias

### 3.6.7. Utilização dos serviços

Independentemente da existência de uma clínica parceira perto do local onde seu pet se encontra, ele sempre será atendido. O atendimento ao ANIMAL ASSISTIDO seguirá uma ordem de preferência que a ANGELUS entende ser mais adequada, partindo do acionamento pela Central de Relacionamento:

- a) Clínicas credenciadas – Quando a prestadora já possui parceria e as clínicas já trabalham realizando diversos atendimentos.
- b) Clínicas indicadas - As quais já realizaram atendimento, mas a prestadora ainda não possui um relacionamento estabelecido. Normalmente indicadas pelos distribuidores e clientes.
- c) Clínicas de preferência do cliente - As quais ainda não prestaram atendimento pela ANGELUS e pode ser indicada para integrar a rede de atendimento. A indicação da clínica deve ser realizada previamente, desde que aceitas pela ANGELUS, poderão ser utilizadas para realização dos serviços.
- d) Reembolso.

Os serviços serão prestados nas clínicas credenciadas ou indicadas ANGELUS através de pagamento direto pela rede de atendimento.

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

Na impossibilidade operacional da ANGELUS realizar o pagamento diretamente as clínicas, o cliente deverá fazê-lo e solicitar o reembolso que será pago pelo ANGELUS em até 5 (cinco) dias.

### 3.6.8. Reembolso

Para reembolso o SOLICITANTE deverá acionar a Central de Relacionamento pelo fone 0800 001 1900, que enviará um e-mail com toda orientação sobre informações e documentos necessários. Todo serviço solicitado deverá ter aprovação prévia da ANGELUS.

O acionamento deverá ser tratado diretamente pela Central de Relacionamento, para que todos os pagamentos de valores devidos para as clínicas, em um determinado acionamento, sejam diretamente da ANGELUS para a respectiva clínica.

Em último caso, o acionamento será pago ao cliente através de reembolso, desde que previamente aprovado pela ANGELUS.

Fica vedado o pagamento de reembolso em conta de terceiros. Deverá estar no nome do TITULAR do Plano Contratado.

**NÃO SERÃO REEMBOLSADOS OS ACIONAMENTOS, EM QUE O CLIENTE ENVIAR NOTA FISCAL E LAUDO VETERINÁRIO PARA REEMBOLSO, SEM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO ANGELUS.**

### 3.6.9. Informações adicionais

Todos os procedimentos decorrentes de um mesmo evento (enfermidade ou acidente emergencial) serão considerados como uma única reclamação, qualquer que seja o número de serviços utilizados de uma só vez;

Com a morte do ANIMAL ASSISTIDO, as coberturas serão extintas automaticamente, não podendo este ser substituído por outro Cão ou Gato até que complete 1 (um) ano do contrato;

Caso, se contate, em auditoria da ANGELUS, que o acionamento não está relacionado a enfermidade ou acidente emergencial, ou que a clínica, em acordo com o SOLICITANTE, agravou os valores dos procedimentos ou incluiu itens não elegíveis, os procedimentos solicitados não terão cobertura;

Caberá o ANGELUS avaliar a liberação de casos de exceção.

### **3.7. CREMAÇÃO PET**

#### **3.7.1. Definições**

Cremação do Pet, um cuidado especial no momento da despedida do seu pet. Aplicável para animais domésticos, ou seja, cães e gatos de estimação, excluídos os de caráter comercial e animais de competição. Preferencialmente prestada em crematórios do Grupo Prever Sul ou clínica conveniada.

#### **3.7.2. Cobertura**

Despesas com Cremação do Pet, conforme disponibilidade do local, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

Serviço condicionado a disponibilidade de cremação na cidade de residência do Pet. Os custos de deslocamento para cidades próximas que disponham do serviço de Cremação Pet serão abatidos do valor limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

#### **3.7.3. Limites**

Limite de 2 (duas) intervenções por ano, 2 (dois) Pets por contrato. Vigência anual, não cumulativa.

### 3.7.4. Atendimento

O atendimento será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

### 3.7.5. Carência

A carência será de 30 (trinta) dias

## 3.8. TELEMEDICINA

### 3.8.1. Definições

**Teleconsulta – Clínica Geral:** Promoção da saúde por meio de consulta via vídeo chamada com médico em Clínica Geral. O profissional poderá emitir receitas, atestados, laudos solicitar exames e demais documentos com assinatura digital, registrando todas as informações pertinentes à consulta em prontuário eletrônico.

**Teleconsulta – Pediatria:** Promoção da saúde da criança por meio de consulta via vídeo chamada com médico especialista em Pediatria. O profissional poderá emitir receitas, atestados, laudos solicitar exames e demais documentos com assinatura digital, registrando todas as informações pertinentes à consulta em prontuário eletrônico. A criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável durante a realização da Teleconsulta.

**Teleconsulta – Psicologia:** Promoção da saúde por meio de consulta via vídeo chamada com Psicólogo. O profissional poderá emitir laudos com assinatura digital, registrando todas as informações pertinentes à consulta em prontuário eletrônico.

### 3.8.2. Coberturas

**Teleconsulta** – Consulta via vídeo chamada com as especialidades em Clínica Geral, Pediatria e Psicologia

### 3.8.3. Exclusões

- **NÃO ESTÁ PREVISTO O CUSTEIO DE EXAMES SOLICITADOS NA TELECONSULTA.**
- **NÃO CONTEMPLA A REALIZAÇÃO DE EXAMES MÉDICOS DURANTE A CONSULTA.**
- **OS EXAMES QUE FOREM SOLICITADOS SERÃO CUSTEADOS PELO TITULAR OU BENEFICIÁRIO.**

### 3.8.4. Limites

**Limite:** O serviço de Telemedicina possui limitação de 2 (dois) acionamentos, não cumulativos, por mês.

### 3.8.5. Atendimento:

O atendimento será de segunda a sexta das 07:30h às 18h e aos sábados das 08h às 12h

- **Observação:** Exclusivamente atendimento remoto. Não equivale a uma teleconsulta médica. Os exames que forem solicitados serão custeados pelo paciente.
- **Fluxo de atendimento:** Para acionar a assistência Telemedicina, o cliente deve entrar em contato com a central de relacionamento 0800-001-1900 e digitar a opção correspondente. Será agendado um horário para a consulta, bem como, enviado um link de acesso remoto, cabendo ao cliente optar receber por SMS, e-mail ou as duas formas. Será recomendado ao cliente, acessar a plataforma remota com antecedência mínima de 10 minutos ao horário agendado da teleconsulta.

O acesso pode ser feito pelo computador, notebook, tablet ou smartphone, sendo que nesta última opção é necessário instalar um App antecipadamente.

### 3.8.6. Carência

A carência será de 30 (trinta) dias

## 3.9. ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO

### 3.9.1. DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à contratante.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) do condomínio, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**CARÊNCIA:** O prazo para a utilização do serviço será de 30 dias após a adesão do produto.

#### **HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:**

- a) **Informações:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 9h às 21h, sábados das 9h às 15h;
- b) **Serviço de Descarte:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 8h às 18h e sábados das 9h às 15h.

**ACIONAMENTO:** O usuário ligará no número de telefone que será disponibilizado para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

**DIFERENCIAL:** O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao usuário a foto do prestador e o nome para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular com as informações e o período em que será realizado o atendimento para não haver esquecimento.

### **PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

### **ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## **3.9.2. Coberturas**

### **3.9.2.1. DESCARTE ECOLÓGICO**

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.



#### 3.9.2.1.1. FLUXO:

- **Retirada:** Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (Sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, Televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos no condomínio);
- **Descarte Ecológico:** Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;

**IMPORTANTE:** Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, os itens serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

#### 3.9.2.1.2. REGRAS IMPORTANTES

- Entrega, para a PRESTADORA, de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, sumarizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações das próprias Empresas de Descarte; se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;

- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Empresa de Descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo da Empresas de Descarte, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo;
- O local para a retirada deverá apresentar a segurança adequada aos profissionais responsáveis pela coleta.

#### 3.9.2.1.3. Limites:

**Residencial:** Até 5 produtos por coleta – 2 utilizações por ano.

**Vida:** Até 2 produtos por coleta – 1 utilização por ano.

**Eventos:** Descarte ou Consultoria Sustentável

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, aos sábados das 09h às 14h, exceto feriados.

**Abrangência:** Território nacional

#### 3.9.2.2. CONSULTORIA AMBIENTAL

Sempre que necessário, o usuário poderá ligar para a Central de Atendimento que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

**Energia:**

- a) Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);
- b) Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;

**Água:**

Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

**Limite:** Sem limite de utilização

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, aos sábados das 09h às 14h, exceto feriados.

**Evento:** Consultoria Sustentável

**Abrangência:** Território nacional

### 3.9.2.3. PROJETOS ECOEFICIENTES

Visando preservar o lugar em que dividimos com mais 7 bilhões de pessoas, a PRESTADORA em parceria com a Empresa de Sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o usuário a realizar projetos e a transformar a residência em um lar mais sustentável, como telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O usuário receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços.

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

A abrangência é em todo o território nacional e poderá ser utilizado quantas vezes necessária, lembrando que, todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

**Limite:** Sem limite de utilização

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, aos sábados das 09h às 14h, exceto feriados.

**Evento:** Consultoria Sustentável

**Abrangência:** Território nacional

#### 3.9.2.4. EXCLUSÕES GERAIS

**A) NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:**

**B) SERVIÇOS NÃO PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**

**C) ITENS DE DECORAÇÃO (QUADROS, TAPETES, CORTINAS, ESCULTURAS, DEMAIS);**

**D) RETIRADA DE QUALQUER MÓVEL QUE NÃO ESTEJA DESMONTADO, TAIS COMO ARMÁRIO, ESTANTE, CAMA, SOFÁ, ENTRE OUTROS;**

**E) DESMONTAGEM DE QUALQUER TIPO DE MÓVEL, EQUIPAMENTO OU UTENSÍLIO;**

**F) QUALQUER TIPO DE MÃO DE OBRA DE ALVENARIA E/OU RETIRADA DO EQUIPAMENTO FIXADO NA PAREDE, PISO, ETC.;**

**G) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS EM LOCAL ONDE NÃO SEJA POSSÍVEL O ACESSO AO VEÍCULO DA REDE DE PRESTADORES;**

**H) RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, ENTULHO, ENTRE OUTROS);**

**I) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS EM LOCAL DE RISCO;**

**J) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJA POSSÍVEL A PASSAGEM DO MESMO PELA PORTA PRINCIPAL DO CONDOMÍNIO;**

**K) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS ONDE HÁ A NECESSIDADE DA RETIRADA PELA JANELA, EM APARTAMENTOS ONDE HÁ A NECESSIDADE DE IÇAR O BEM A SER RETIRADO;**

**L) RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, HOSPITALAR, ENTULHO, ÓLEO, FERTILIZANTES, TINTA, REMÉDIO, MÁQUINAS HOSPITALARES ENTRE OUTROS);**

**M) RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS QUE NÃO PERTENÇAM AO CONDOMÍNIO HABITUAL DO USUÁRIO, CONSTANTE NO SEU CADASTRO;**

**N) RETIRADA DE RESÍDUO INFLAMÁVEL DE QUALQUER ESPÉCIE.**

#### 3.9.2.5. Limites

Para Descarte Ecológico o limite será de 02 acionamentos por ano

#### 3.9.2.6. Atendimento

De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, aos sábados das 09h às 14h, exceto feriados.

#### 3.9.2.7. Carência

Carência de 30 (trinta) dias

### 3.10. ASSISTÊNCIA ELETROASSIST

#### 3.10.1.1. Definições

**ASSISTÊNCIA:** É o serviço que será prestado – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais deste descritivo.

**CANCELAMENTO DO SERVIÇO:** Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, o mesmo deverá contatar a central de assistência para cancelamento em até 10 min, contados do acionamento do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado / realizado.

**DEFEITO:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto;

**FABRICANTE:** é a empresa nacional que originalmente fabricou ou montou o produto;

**GARANTIA DO FABRICANTE:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto;

**PRODUTO:** é o eletrodoméstico nacional pertencente (s) e utilizado (s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do Defeito.

**REDE DE PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da PRESTADORA, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**USUÁRIO:** é a pessoa física contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas contratado junto à contratante.

### 3.10.1.2. Coberturas

#### **ELETROASSIST: MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS OU ELETROELETRÔNICOS**

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a PRESTADORA arcará com o custo de mão-de-obra para conserto conforme limite

contratado. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que o usuário possua a peça para o conserto.

## - LINHA BRANCA

- Fogão;
- Cooktop;
- Forno elétrico;
- Micro-ondas;
- Refrigerador (Geladeira);
- Freezer;
- Lavadora de Louças.
- Lavadora de Roupas / Lava e Seca;
- Tanquinho;
- Secadora de Roupas

## - LINHA MARROM

- TV (Convencional, Led, LCD e Plasma),
- Cassete, Blu-ray Player e DVD
- Aparelho de Som e Home-Theater

**IMPORTANTE:** OS ELETRODOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS ELEGÍVEIS PARA A COBERTURA DEVEM POSSUIR ATÉ 06 (SEIS) ANOS DE IDADE NA DATA DA OCORRÊNCIA DO DEFEITO, CONFORME PLANO DE COBERTURA CONTRATADO. A IDADE SERÁ

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

VERIFICADA ATRAVÉS DA NOTA FISCAL DE COMPRA OU DO N.º DE SÉRIE DO ELETRODOMÉSTICO.

**Idade dos eletrodomésticos:** Até 06 anos de fabricação.

**Evento:** Defeito técnico

### 3.10.1.3. EXCLUSÕES GERAIS

**NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:**

- A) SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**
- B) DECORRENTE DE REVISÃO OU CONSERTO EFETUADO POR PESSOA OU EMPRESA NÃO INDICADA PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- C) PRODUTO IMPORTADO E/OU QUE NÃO POSSUA PEÇAS DISPONÍVEIS PARA SUBSTITUIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONSERTO;**
- D) ATENDIMENTO DURANTE A GARANTIA DO FABRICANTE, BEM COMO DEFEITOS EM OCORRÊNCIA DE “RECALL”;**
- E) ASSISTÊNCIA EM CASO DE EVENTO PREVISTO (ROUBO OU FURTO, INCÊNDIO, RAIOS, EXPLOSÃO, DANO ELÉTRICO, DESMORONAMENTO, ALAGAMENTO, VANDALISMO, ENTRE OUTROS);**
- F) CAUSADO POR VARIAÇÃO DE TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA; UTILIZAÇÃO EM TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA INCORRETA OU FORA DOS PARÂMETROS INDICADOS NO PRODUTO;**
- G) PRODUTO CUJO NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO, DO CHASSI OU DE SÉRIE TENHA SIDO REMOVIDO E/OU ADULTERADO, BEM COMO PRODUTO COM IDADE ACIMA DO DETERMINADO PARA ATENDIMENTO;**
- H) CAUSADO POR INSTALAÇÃO OU MONTAGEM INCORRETA OU INADEQUADA;**



- I) NEGLIGÊNCIA DO USUÁRIO BEM COMO CAUSADO POR QUEDA;
- J) SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS, ESPELHOS, VIDROS, GRELHAS, TAMPAS, BOTÕES, PORTAS, ACESSÓRIOS, ETC.;
- K) QUALQUER TIPO DE CONserto PARA ESTÉTICA (RISCOS, AMASSADOS; DESGASTES NATURAIS ENTRE OUTROS);
- L) QUAISQUER CUSTOS PARA SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, MONTAGEM, DESMONTAGEM, LIMPEZA, LUBRIFICAÇÃO, REGULAGEM, REAPERTO, ALINHAMENTOS, MANUTENÇÃO DE CARÁTER PERIÓDICO OU PREVENTIVO DO PRODUTO.

#### 3.10.1.4. Limites

**Limite:** Até R\$ 200,00 para a mão de obra, por evento, sendo até 02 acionamentos por ano de vigência.

#### 3.10.1.5. Atendimento

**Horário atendimento central de assistência:** 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana

**Prestação dos serviços:** De segunda a sexta das 08h00 às 18h00, exceto feriados. O serviço deverá ser agendado previamente com no mínimo 24h de antecedência.

#### ➤ ÂMBITO TERRITORIAL

A PRESTADORA está preparada para atender de acordo com as condições do produto em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de Assistência Técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura consultar a Central de Atendimento para orientações.

### 3.10.1.6. Carência

A carência será de 30 (trinta) dias

## 3.11. ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

### 3.11.1.1. Definições

**USUÁRIO:** é a pessoa jurídica, contratante ou beneficiária do serviço de assistência 24 horas a Condomínios, adquirido junto à contratante.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) do condomínio residencial cadastrado, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

**MANUTENÇÃO GERAL:** designa o conjunto de cuidados técnicos para manter as **áreas comuns** do imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

**EVENTO PREVISTO:** evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais nas **áreas comuns** do imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrente das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à empresa, como por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;

- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
  - ALAGAMENTO (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
  - IMPACTO DE VEÍCULOS;
  - QUEDA DE AERONAVES.
  - **PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** eventos súbitos, inesperados, ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais nas **áreas comuns** do imóvel, independentemente da ocorrência de Evento Previsto, que exigem um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços previstos para as seguintes situações:
    - **PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da empresa;
    - **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na empresa;
    - **CHAVEIRO:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
    - **QUEBRA DE VIDROS:** evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.
- Obs.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, sendo transparente e até 4mm de espessura. A PRESTADORA não terá responsabilidade sobre a localização

de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da PRESTADORA será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**FATO GERADOR:** em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia **não afetou** a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, **descontado do limite de outra intervenção**, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela PRESTADORA, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da ANGELUS ASSISTÊNCIA, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco

e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**LIMITE:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

### 3.11.1.2. Coberturas

#### 3.11.1.2.1. SERVIÇO DE CHAVEIRO

##### **Chaveiro em caso de roubo ou furto**

Se em sequência de perda, roubo e furto ou quebra da chave, o Usuário não puder entrar nas áreas comuns do condomínio, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, se possível, seja realizada a abertura da(s) porta(s) e a cópia de 01 (uma) chave simples (modelo Yale) da porta indicada pelo Usuário.

#### 3.11.1.2.2. Chaveiro em caso de perda de chaves

No caso de perda, roubo ou furto da chave ou arrombamento nas áreas comuns do condomínio, a Central de Assistência enviará um chaveiro para troca do segredo do cilindro da fechadura da porta de acesso principal, que poderá ser para chave simples (modelo Yale) ou chave tetra.

Importante: É necessário que o Usuário já tenha adquirido a peça que será substituída antes do envio chaveiro.

**Limites:**

**Problema Emergencial:** R\$ 100,00

**Evento:** Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves

**Evento previsto:** R\$ 200,00

**Evento:** Arrombamento, Roubo ou Furto

**Importante:** 2 intervenções/ano (independente do evento)

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**OBSERVAÇÕES:**

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

**EXCLUSÕES ESPECIFICAS:**

**a) FICA EXCLUÍDO QUALQUER ATENDIMENTO PARA CÓPIA OU CONFECÇÃO DE CHAVES DO TIPO MUL-T-LOCK, CARTÃO, TUBULAR, BIOMÉTRICA, DIGITAL OU PANTOGRÁFICA.**

**b) FICA EXCLUÍDO QUALQUER ATENDIMENTO ABERTURA DE FECHADURAS QUE UTILIZAM CHAVES DO TIPO MULT-LOCK, CARTÃO, TUBULAR, BIOMÉTRICA, DIGITAL OU PANTOGRÁFICA.**

### 3.11.1.2.3. SERVIÇO DE HIDRÁULICA

Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, alguma área comum do condomínio for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento em tubulações de PVC).

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio do profissional e sua mão-de-obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.

**IMPORTANTE:** NÃO SERÁ DEVIDA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PARA TUBULAÇÕES QUE ALIMENTEM E REFRIGEREM MÁQUINAS, CALDEIRAS, E DE SAÍDA DE ÁGUA DESTES EQUIPAMENTOS. É DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO A INDICAÇÃO DO LOCAL DE ROMPIMENTO DA TUBULAÇÃO.

**Limites:**

**Problema Emergencial:** R\$100

**Evento:** Vazamento em tubulações (aparentes), dispositivos hidráulicos, entupimento de ramais internos **Importante:**

2 intervenções/ano (independente do evento)

**Evento Previsto:** R\$200

**Evento:** Alagamento

**Importante:** 2 intervenções/ano (independente do evento)

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

**OBSERVAÇÕES:**

- 1) Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- 2) A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio do profissional e sua mão-de-obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.
- 3) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

**EXCLUSÕES ESPECIFICAS:**

- A) QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO;**
- B) CASOS DE INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- C) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA;**
- D) REPAROS DEFINITIVOS;**
- E) DESPESAS COM MATERIAL;**
- F) LOCAÇÃO DE ANDAIME;**
- G) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;**
- H) UTILIZAÇÃO DE QUALQUER EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;**
- I) TUBULAÇÕES E/ OU CONEXÕES QUE NÃO SEJAM DE PVC (EX.: COBRE, AÇO OU FERRO);**
- J) ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO, ETC.).**
- K) ESTÃO EXCLUÍDOS CONSERTOS DEFINITIVOS, BEM COMO CONSERTOS DE TORNEIRAS, RESERVATÓRIOS SUBTERRÂNEOS, AQUECEDORES, CAIXA D'ÁGUA,**



**BOMBAS HIDRÁULICAS, GOTEIRAS, DESENTUPIMENTO DE BANHEIROS, PIAS, RALO E DESOBSTRUÇÃO DE CANO DE ESGOTO E SIMILARES.**

3.11.1.2.4. SERVIÇO DE ELETRICISTA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no condomínio. A PRESTADORA se responsabilizará pelo envio do profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas do condomínio, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências comuns. A PRESTADORA se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, quando não envolver cabine primária e/ou gerador de energia.

**IMPORTANTE:** Estão excluídos deste serviço os condomínios que utilizam cabines primárias, troca de lâmpadas, inclusive fluorescentes, conserto de qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação.

**Limites:**

**Problema Emergencial:** R\$100

**Evento:** Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)

**Evento Previsto:** R\$200

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

**Evento:** Raio, Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia)

**Importante:** 2 intervenções/ano (independente do evento)

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**EXCLUSÕES ESPECIFICAS:**

**A) QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO;**

**B) TROCA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO;**

**C) PORTÃO ELÉTRICO/ ELETRÔNICO, ALARME, INTERFONE, CERCA ELÉTRICA, CIRCUITO DE SEGURANÇA, TELEFONE, INTERFONE, EQUIPAMENTO ELETRÔNICO, ELETRODOMÉSTICO E ELETROELETRÔNICO, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;**

**D) DESPESAS COM MATERIAL;**

**E) LOCAÇÃO DE ANDAIME;**

**F) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.**

#### 3.11.1.2.5. VIDRACEIRO

Se devido à ocorrência de evento, que danifique ou quebre os vidros que dão acesso a alguma dependência das áreas comuns do condômino, a Central de Assistência enviará um profissional para colocação de tapume.

A Central de Assistência realizará a troca do vidro, caso o Usuário já tenha adquirido a peça a ser substituída no momento da solicitação de atendimento e desde que atendidas as seguintes especificações: Vidro simples, com até 01 m<sup>2</sup> de área e 06 mm de espessura, instalado a uma altura máxima de 03 metros do piso.

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a

critério da PRESTADORA, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a PRESTADORA fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.** A PRESTADORA não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas do condomínio.

**Limite:** R\$ 100,00 limitado a 2 intervenções/ano

**Evento:** quebra de vidro

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**EXCLUSÕES ESPECIFICAS:**

**A) O SERVIÇO NÃO CONTEMPLA A SUBSTITUIÇÃO DE VIDROS, TAIS COMO BLINDADO, TEMPERADO, LAMINADO, ACÚSTICO, TÉRMICO, INSULADO, SERIGRAFADO, PINTADO, ACIDADO, IMPRESSO, ENTRE OUTROS TIPOS ESPECIAIS, ALÉM DE QUALQUER ATENDIMENTO PARA PEÇAS ACIMA DE 04 MM, CURVAS OU FIXADAS EM ESTRUTURAS COMO COBERTURA, GUARDA-CORPO, AQUÁRIO, PISO, ELETRODOMÉSTICO OU EM MOBILIÁRIOS.**

**B) ESTÁ EXCLUÍDO TAMBÉM QUALQUER SERVIÇO PARA MEDIÇÃO, CONFECÇÃO OU FORNECIMENTO DE VIDROS, INDEPENDENTEMENTE DO TIPO OU TAMANHO.**

3.11.1.2.6. LIMPEZA DA EMPRESA

Se devido à ocorrência de evento previsto a utilização das áreas comuns do condomínio seja comprometida, a Central de Assistência se responsabilizará pelas despesas de mão-de-obra de até 02 prestadores, para que eles possam auxiliar nos trabalhos de limpeza para viabilizar a reentrada das pessoas e dar condição de habitação, ou ao menos

minimizar os efeitos do evento, preparando o Condomínio para uma limpeza ou reparo posterior.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

**IMPORTANTE:** São de responsabilidade do Usuário todos os materiais e produtos necessários para a realização do serviço e o descarte dos resíduos do serviço de limpeza.

**Limite:** R\$ 300 – 2 intervenções/ano

**Evento:** Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval

**Horário de atendimento:** O serviço poderá ser solicitado 24 horas por dia, sendo que sua execução será realizada de segunda a sexta-feira, das 09:00hs às 18:00hs e aos sábados, das 09:00hs às 13:00hs.

**EXCLUSÕES ESPECIFICAS:**

- A) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO;**
- B) LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VANDALISMO;**
- C) SERVIÇOS DE FAXINA;**
- D) LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO;**
- E) DESPESA COM MATERIAL;**
- F) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;**
- G) LOCAÇÃO DE CAÇAMBA PARA RETIRADA DE ENTULHO OU SUJEIRA.**

#### 3.11.1.2.7. VIGILÂNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão) se o condomínio ficar vulnerável e não possuir porteiro ou segurança próprios, a PRESTADORA se encarregará das despesas de um profissional de vigilância (sem armamento) para resguardar o condomínio de acordo com a disponibilidade local, após tentativa de contenção emergencial aos

locais avariados.

**Limite:** R\$300,00, limitado a 2 intervenções/ano

**Evento:** Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### 3.11.1.2.8. REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Se em caso de evento previsto, o usuário for levado para unidade hospitalar sem capacidade técnica de atendê-lo e por razões médicas, necessitar ser removido para outro hospital, a Central de Assistência, se responsabilizará pela transferência do usuário para o hospital mais próximo e capacitado tecnicamente para atendê-lo, através do meio de transporte que a equipe médica da Central de Assistência em comum acordo com o médico que atende o usuário, considerar mais apropriado. Caso seja solicitado pelo médico que atende o usuário, o mesmo poderá ser acompanhado por um médico ou enfermeiro designado pelo Departamento Médico da Central de Assistência.

**Esta transferência será feita mediante apresentação de pedido do médico que atende o usuário no local do evento.**

**O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:**

1. que o local onde o usuário está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
2. qual o estado de saúde do usuário (descrição clínica detalhada), qual(is) o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem(êm) sendo aplicado(s) ao usuário;
3. qual o meio de transporte recomendado para a remoção inter-hospitalar podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI e sua justificativa clínica para tanto;
4. qual o hospital mais próximo com condições de receber o usuário e se o usuário tem condições clínicas de ser removido até este hospital.

**A Transferência em avião UTI só será coberta quando:**

- Realizada dentro do território nacional (quando o usuário acionar o serviço dentro do território nacional) ou dentro do mesmo continente (quando o usuário estiver em viagem ao exterior) e,
- Se a natureza dos ferimentos ou da enfermidade exigir esse meio de locomoção, a critério do médico local ou da equipe médica da central de assistência, e
- Se a causa clínica da indicação da uti aérea for exclusiva e diretamente relacionada à queixa inicial do usuário (razão da internação), e for considerado o único meio de transporte viável para a otimização do prognóstico, estando o paciente em unidade de emergência do hospital de origem.
- Se o usuário estiver internado em unidade de urgências (uti, pronto-socorro) do hospital e não tiver tido alta hospitalar, e
- Se o destino do usuário for outro hospital (nunca a sua residência).

**Se o usuário for ser transferido para hospital situado em território brasileiro, caberá ao usuário e/ou sua família:**

ANGELUS SEGUROS S/A. CNPJ: 18.133.809/0001-57

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo Telefone: 0800 001 1900

- dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar para o usuário;
- Enviar para a Equipe Médica da Central de Assistência uma confirmação por escrito (por fax ou e-mail) da vaga, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do usuário. A PRESTADORA não é responsável pelo ingresso dos usuários na unidade hospitalar previamente contatada.

**IMPORTANTE: REMOÇÃO DO PACIENTE SÓ SERÁ INICIADA QUANDO ESTA VAGA HOSPITALAR DE DESTINO ESTIVER ASSIM GARANTIDA.**

**Limite:** R\$ 3.000,00 limitado a 1 intervenção/ano

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves

**Horário de atendimento:** 24 horas

### 3.11.1.2.9. REGRESSO ANTECIPADO

Passagem aérea (classe econômica) para ou outro meio de transporte a critério da PRESTADORA, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial no condomínio e o usuário esteja em viagem a mais de 100 (cem) km do Município de domicílio, não tendo quem resolva o problema no imóvel.

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 100 quilômetros do Condomínio.

**Limite:** Meio de Transporte Alternativo a critério da PRESTADORA, limitado a 2 intervenções/ano.

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### 3.11.1.2.10. TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da PRESTADORA caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.

**Importante:** Este serviço será disponibilizado em caso de utilização do serviço de Regresso antecipado.

**Limite:** Meio de Transporte Alternativo a critério da PRESTADORA - 2 intervenções/ano

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### **IMPORTANTE:**

A) Nos casos de localização de roubo/furto e identificada perda parcial, o Segurado terá direito ao retorno à residência cadastrada na apólice após a liberação junto a polícia e, posteriormente, no caso de perda parcial, outro meio de transporte para buscar o veículo após reparos.

B) Se após utilização deste serviço, seja identificado que o veículo não está liberado para retirada da oficina / concessionária, o segurado não terá direito de novo transporte para retorno à residência, hospedagem ou novo serviço de recuperação do veículo.



### 3.11.1.2.11. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Vendaval, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Desmoronamento ou Granizo), quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a ANGELUS providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material similar, a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

**IMPORTANTE:**

CASO HAJA A NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE ANDAIME, SEJA POR ALTURA (ACIMA DE 07 {SETE} METROS), POR SEGURANÇA OU POR POSSIBILIDADE DO AGRAVAMENTO DO DANO, A CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO DA DESPESA DE LOCAÇÃO DO ANDAIME SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

**Limite:** R\$ 400,00 limitado a 2 intervenções/ano

**Evento:** Vendaval, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Desmoronamento ou Granizo

**Horário de atendimento:** 24 horas

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

- A) GARANTIA APÓS 48 HORAS DA COLOCAÇÃO DA LONA;**
- B) TROCA DE TELHAS;**
- C) QUALQUER TIPO DE REPARO EM TELHADO, CALHAS, FORROS E BEIRAIS;**
- D) SERVIÇOS EM EDIFÍCIOS OU EM IMÓVEIS COM MAIS DE DOIS PAVIMENTOS A PARTIR DO NÍVEL DA RUA, TELHADOS COM INCLINAÇÃO SUPERIOR A 35 GRAUS QUE OFEREÇA RISCO DE ACIDENTE AO PRESTADOR;**
- E) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ACIMA;**
- F) LOCAÇÃO DE ANDAIME.**

### 3.11.1.2.12. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Envio de mensagens urgentes quando necessário.

**Limite:** Ligações no Território Nacional

**Evento:** Serviço de informações.

**Horário de atendimento:** 24 horas

#### 3.11.1.2.12.1. Atendimento

O atendimento será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana

#### 3.11.1.2.12.2. Carência

A carência será de 30 (trinta) dias