

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

REGULAMENTO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA
EXPRESS ASSIST



SEGURADORA ALM



Sumário

1. OBJETIVO	2
2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA	2
3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO	2
4. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA 24 HORAS	2
5. SERVIÇOS	3
6. EXCLUSÕES	4
7. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
8. CARÊNCIA	5
9. LIMITE DE IDADE NA CONTRATAÇÃO	5
10. CANCELAMENTO	5
11. VIGÊNCIA	5



1. OBJETIVO

- 1.1. Disponibilizar ao segurado serviço(s) de Assistência Domiciliar emergencial, de acordo com as condições deste regulamento.

2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

- 2.1. Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

- 3.1. Para solicitar o atendimento ligar para o telefone: **0800 056 2479, atendimento 24 horas.**
- 3.2. Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.
- 3.3. As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

4. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA 24 HORAS

- 4.1. **Usuário:** É a pessoa física contratante do plano de assistência residencial, seu cônjuge, filhos e pais que vivem sob o mesmo teto, bem como toda pessoa habitante da residência em caráter permanente.
- 4.2. **Residência:** Residência cadastrada.
- 4.3. **Manutenção Geral:** Designa os serviços necessários aos imóveis em plenas condições de funcionamento. Os serviços prestados pela Assistência, no que se referem a manutenção geral correspondem a prestação de serviço ao segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.
- 4.4. **Evento Previsto:** São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no imóvel segurado decorrentes das seguintes situações.
 - Roubo ou Furto Qualificado;
 - Incêndio/ Raio/ Explosão;
 - Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
 - Desmoronamento;
 - Vendaval/ Granizo / Fumaça;
 - Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
 - Impacto de Veículos;
 - Queda de Aeronaves.
- 4.5. **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel segurado, independente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.
- 4.6. **Assistência:** É o serviço que será prestado pela Express Assist, obedecendo-se às condições gerais do contrato.
- 4.7. **Roubo ou Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel segurado, desde que tenham sido oficialmente comunicados as Autoridades Competentes.
- 4.8. **Domicílio:** É o município de domicílio do segurado constante na apólice de seguro.



4.9. **Limite:** É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo segurado dentro período de 12 (doze) meses.

5. SERVIÇOS

1. Chaveiro

- 1.1. Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a empresa de assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.
- 1.2. Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves e em caso de travamento das chaves que impeça o fechamento ou abertura da porta da residência) que impeça o acesso do usuário à residência, a empresa de assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

Observações:

- 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 empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

2. Mão de obra Hidráulica

- 2.1. Na hipótese de Problema Emergencial (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, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;
- 2.2. Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a empresa de assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.



3. Mão de obra elétrica

3.1. Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A empresa de assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Observações:

- Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Express Assist, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. A Express Assist não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

6. EXCLUSÕES

6.1. Mão de obra Hidráulica

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

6.2. Mão de obra elétrica

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.



7. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Chaveiro

Limite de Utilização: R\$ 100,00 (cem reais) - Todos os serviços limitados a até 03 eventos por vigência.

Mão de obra Hidráulica

Limite de Utilização: R\$ 100,00 (cem reais) - Todos os serviços limitados a até 03 eventos por vigência.

Mão de obra elétrica

Limite de Utilização: R\$ 100,00 (cem reais) - Todos os serviços limitados a até 03 eventos por vigência.

8. CARÊNCIA

8.1. Haverá carência pelo período mínimo de 30 (trinta) dias

9. LIMITE DE IDADE NA CONTRATAÇÃO

9.1. De 14 (quatorze) a 80 (oitenta) anos, conforme legislação do produto de microsseguros.

10. CANCELAMENTO

10.1. Será imediato quando do cancelamento do contrato principal fixado pelo segurado com a seguradora.

11. VIGÊNCIA

11.1. A vigência se iniciará às 24 horas do dia da contratação do serviço e terá fim quando da extinção do contrato principal.