



ASSISTÊNCIA
24 HORAS
RESIDÊNCIA
MANUAL
DO SERVIÇO

1. OBJETIVO DO SERVIÇO

Fica entendido e acordado que, mediante a contratação e pagamento de custo adicional deste serviço, o Assistência 24 Horas Residência tem por objetivo prestar atendimento ao Segurado Essor durante o período de vigência de seu seguro residencial contratado, respeitando-se as regras aqui descritas neste manual.

2. DEFINIÇÕES

Para fins da utilização do Assistência 24 Horas Residência, ficam assim definidos:

2.1. Beneficiários

Consideram-se como beneficiários do presente serviço de assistência a pessoa jurídica ou física titular da apólice de seguro residencial (Segurado), neste último seu cônjuge ou pessoas com quem coabite na situação equiparada à de cônjuge, seus ascendentes e descendentes enteados e adotados que com ele coabitem.

2.2. Imóvel Garantido

É representado pela área territorial (terreno + construções) da residência situada em território nacional e objeto desta apólice de seguros que deverá se encontrar plenamente vigente na data da ocorrência do Evento Previsto ou do Problema Emergencial abrangidos pelo presente serviço de assistência.

2.3. Evento Previsto

Entende-se por Evento Previsto os eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do beneficiário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO (caracterizado pela subtração de coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência)
- FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculo; abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; emprego de chave falsa ou mediante concurso de duas ou mais pessoas);
- RAIO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);

2.4. Problema Emergencial

Entende-se por Problema Emergencial um evento súbito, inesperado, ocasionado pela deterioração ou desgaste de materiais no 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, com serviços para as seguintes situações:



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

2.5. Manutenção Geral

Designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o 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.

2.6. Retorno E Garantia

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- b) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado decorrer do serviço executado, a sua solicitação não será como novo atendimento, ou seja, não contabilizará como nova assistência e apenas como atendimento de garantia.
- c) 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.
- d) 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 consequentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- f) 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.

2.7. 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.

2.8. Limite

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, esta-



selecionado 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. EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS

O serviço aqui denominado Assistência 24 Horas Residência, será prestado pela TEMPO ASSIST – Assistência 24 Horas, que disponibilizará sua Central de Atendimento ao Beneficiário 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante a vigência do seguro residencial, as ser acionada por telefone através do sistema de discagem gratuita.

4. ACIONAMENTO DO ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDÊNCIA

Para acionar o Assistência 24 Horas Residência, o Beneficiário deverá efetuar contato telefônico com a Central de Assistência, descrevendo o evento ou problema ocorrido e o tipo de assistência de que necessita, fornecendo todas as informações necessárias.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 0800-2021-205

5. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

- Chaveiro
- Mão de Obra Hidráulica
- Mão de Obra Elétrica
- Desentupimento de Tubulação de Esgoto e de Caixa de Gordura
- Limpeza de Caixa D'Água
- Manutenção Geral

- LIMITAÇÃO GLOBAL de 3 intervenções/ano (1 serviço por intervenção) para os seguintes serviços : Chaveiro, Mão de Obra Hidráulica, Mão de Obra Elétrica e Desentupimento.

5.1. Chaveiro

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, o Assistência 24 Horas Residência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência ou que o imóvel fique vulnerável devido ao mau funcionamento, o Assistência 24 Horas Residência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto confecção de chave (simples ou tetra), quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo o Assistência 24 Horas Residência qualquer responsabilidade pelo pagamento.



LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e para Problema Emergencial, respeitando-se o Limite Global de serviços.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

IMPORTANTE:

- 1. 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;**
- 2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;**
- 3. Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;**
- 4. 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;**
- 5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;**
- 6. O Assistência 24 Horas Residência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário, exceto para a confecção de chave (simples ou tetra) quando houver a elegibilidade do serviço, conforme detalhado na descrição do serviço.**

5.2. Mão de obra hidráulica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, O Assistência 24 Horas Residência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), 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 o Assistência 24 Horas Residência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e para Problema Emergencial, respeitando-se o Limite Global de serviços.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

IMPORTANTE:

- 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. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.**
- 3. 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:

- 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.), bem como qualquer serviço não descrito nas definições.**

5.3. Mão de obra elétrica

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 na residência, o Assistência 24 Horas Residência se responsabilizará pelo envio de um 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 da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, o Assistência 24 Horas Residência se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e para Problema Emergencial, respeitando-se o Limite Global de serviços.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

EXCLUSÕES:

- 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.**

5.4. Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, o Assistência 24 Horas Residência enviará um profissio-



nal para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

Riscos Excluídos:

- **Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;**
- **Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- **Despesas 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 ao local para a normal execução do serviço de assistência;**
- **Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;**
- **Equipamentos de sucção (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.**

LIMITES: Até R\$ 300,00 (trezentos reais), respeitando-se o Limite Global de serviços.

NOTA: O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o usuário arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pelo Assistência 24 Horas Residência.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

OBSERVAÇÃO: A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

5.5. Limpeza de caixa d'água

Envio de Profissional para executar a limpeza de caixa d'água por residência, contemplando também o material para troca da boia caso essa esteja desgastada, para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. **Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas.**



LIMITE: Até 1 caixa d'água de até 5.000 litros – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Comercial (agendado)

5.6. Manutenção geral

O Assistência 24 Horas Residência disponibiliza profissionais de sua rede credenciada para a execução de serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel, ou consertos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

A responsabilidade do Assistência 24 Horas Residência se limita ao envio dos profissionais nas especialidades abaixo, para a elaboração do orçamento, sendo todas as demais despesas para a execução do serviço, ou conserto do eletrodoméstico, sob responsabilidade do usuário.

Serviços disponibilizados pelo Assistência 24 Horas Residência:

SERVIÇOS 24 HORAS:

- Eletricistas;
- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);
- Chaveiros.

SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL (de segunda a sexta das 8h às 18h):

- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);
- Pedreiros;
- Vidraceiros (especialmente para vidros cancelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado);
- Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobilias, acessórios, tapetes e carpetes);
- Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços;
- Pintores.

IMPORTANTE:

- Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela Assistência 24 Horas Residência. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores do Assistência 24 Horas Residência, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;**
- O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;**
- O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;**
- Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel;**
- Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletro-**



- domésticos (linha branca) - linha branca Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater;
- f) Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional, estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- g) Não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
- h) O Assistência 24 Horas Residência não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;
- i) O Assistência 24 Horas Residência dará 03 meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

LIMITE: Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Máximo de 2 utilizações por ano.

6. EXCLUSÃO GERAL

Não estão garantidos esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade do Assistência 24 Horas Residência ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.



- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.

7. PERDA DE DIREITOS

O Segurado poderá perder o direito ao Assistência 24 Horas Residência nas seguintes situações:

- a) se comprovadamente omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas; ou
- b) se comprovadamente descumprir as orientações do Assistência 24 Horas Residência e de sua Central de Atendimento, dando origem à necessidade da prestação de qualquer um dos serviços descritos ou agravando as consequências da ocorrência.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que foi definido nestas condições como Evento Previsto ou Problema Emergencial não tem qualquer relação com sinistros ocorridos ou coberturas de seguro contratadas através da presente apólice de seguro.

Tratam-se de eventos para fins meramente de prestação de serviços por parte do Assistência 24 Horas Residência.

O Assistência 24 Horas Residência previsto ou prestado na forma destas condições não implica, para qualquer efeito, reconhecimento de cobertura securitária em relação às garantias proporcionadas pela apólice de seguro que motivou a contratação deste serviço, o qual se rege por condições próprias e específicas.



essor 
Seguradora do Grupo SCOR

