

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA**

# **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

---

**VIDA**



# Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Residencial** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

**Seguros Unimed**

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

**Atendimento Nacional:** 0800 016 6633

**Atendimento ao Deficiente Auditivo:** 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

**Ouvidoria:** 0800 001 2565 ou acesse: [www.segurosunimed.com.br/ouvidoria](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria)



# SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	4
3. COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA .....	5
4. EVENTOS ASSISTIDOS:.....	5
5. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO .....	6
6. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA .....	6
7. EXCLUSÕES .....	14
8. COMUNICAÇÃO .....	14
9. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	15
10. INACUMULABILIDADE .....	15
11. SUB-ROGAÇÃO.....	15
12.CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	15
13.CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	16

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Usuário:** Entende-se por Usuário o titular do contrato de seguro comercializado pela Unimed Seguradora, desde que tenha residência habitual no Brasil.

**1.2. Beneficiário:** Entende-se por Beneficiário, além do Usuário Titular, o Cônjuge, os ascendentes e descendentes em 1º grau do Usuário, desde que convivam com este e sejam seus dependentes.

**1.3. Reembolso:** Quaisquer despesas somente serão reembolsadas em regiões sem disponibilidade de Prestadores, sempre respeitando os limites previstos nas condições de serviços estabelecidos neste contrato e mediante prévia autorização da Central de Assistência. Preservadas as condições do contrato de prestação de serviço de assistência, o reembolso cabível dependerá da apresentação obrigatória da foto dos recibos originais, contendo a data e a correta identificação do prestador de serviços (Nome e CPF/CNPJ), referente ao serviço prestado, podendo também ser solicitado apresentação da nota fiscal.

A Seguradora/Central de Assistência efetuará a posse e guarda dos recibos e notas fiscais originais (quando houver envio de documentos físicos) referentes às despesas ressarcidas, os quais serão arquivados respeitando a legislação vigente.

**1.4. Residência Assistida:** Entende-se por Residência Assistida a designada no contrato de seguro comercializado pela Unimed Seguradora.

**1.5. Emergência:** É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

## 2. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

**2.1.** A prestação de serviços de assistência à Residência Assistida fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pelo seguro comercializado pela Unimed Seguradora, e/ou à ocorrência de eventos não cobertos pelo seguro, desde que:

- Ocorram no período de vigência da apólice;
- Caracterizem uma situação de emergência;
- Se limitem às áreas comuns da Residência;
- Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento de Assistência Residencial.

**2.2.** Estão excluídos da prestação dos serviços os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela apólice de seguro comercializada pela Unimed Seguradora, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

**2.3.** Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

### **3. COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA**

Quando ocorrer algum fato, objeto de cobertura das prestações dos serviços de Assistência, o Titular do Seguro Saúde deverá entrar em contato com a Central de Atendimento 24 horas da ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, informando nome do Titular e o número de sua carteirinha do Seguro Saúde, e o tipo de Assistência de que necessita.

Central de Atendimento: **0800 016 6633** - Opção 4

### **4. EVENTOS ASSISTIDOS:**

**4.1.** Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo Usuário, com a Unimed Seguradora:

- Explosão e implosão;
- Incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- Danos elétricos;
- Queda de raios no terreno onde está localizado o imóvel;
- Roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência), com ou sem ação de vandalismo;
- Alagamento em decorrência de vazamento interno acidental;
- Arrombamento de portas ou janelas;
- Impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Residência Assistida ou o acesso à mesma;
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Queda de Aeronaves;
- Todos os demais eventos cobertos pelo seguro contratado com a Unimed Seguradora, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

#### **4.2. Acidente Pessoal:**

Considera-se Acidente Pessoal o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do Usuário ou Beneficiário ou torne necessário tratamento médico. Incluem-se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

- Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Usuário ou Beneficiário ficar sujeito em decorrência do acidente;
- Escapamento acidental de gases e vapores;

- Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

## 5. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- 5.1. O âmbito territorial da assistência estende-se ao Território Brasileiro.
- 5.2. A utilização dos serviços de Assistência se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de seguro comercializada pela Unimed Seguradora.

## 6. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços relativos à Residência Assistida abrangem as modalidades a seguir relacionadas, e serão prestadas conforme descritas abaixo:

### 6.1. **Envio de Chaveiro por Perda, Roubo ou Furto das Chaves**

Na hipótese de Evento Previsto (Perda, Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência assistida ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a assistência 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, a 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.

**LIMITE:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 2 intervenções/ano, independentemente do evento;

**IMPORTANTE:** Será fornecido até o limite contratado mão de obra e material básico para a execução do serviço.

### 6.2. **Hidráulica**

A Assistência Residencial enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos neste serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 04 (quatro) intervenções por ano.

A Assistência Residencial não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como desentupimento de banheiros, sifões, reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

### 6.3. **Envio de Eletricista**

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou alguma de suas dependências, devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a Assistência Residencial enviará, com a maior

brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita. Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais.

O valor máximo para este serviço será de R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 04 (quatro) intervenções por ano.

Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

#### **6.4. Vidraceiro**

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Residência Assistida, a Assistência Residencial enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura. Não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou a vedação da Residência Assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais até o valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (dois) eventos por ano.

Estão excluídos desse serviço o reparo de qualquer tipo de vidro que faça parte do imóvel e que sofra ruptura, mas não comprometa a segurança da Residência Assistida.

#### **6.5. Serviço de Segurança e Vigilância**

A Assistência Residencial providenciará os serviços emergenciais de um vigia na Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior.

O tempo máximo para este serviço será de até 03 (três) dias, limitado a R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e 02 (duas) intervenções por ano.

#### **6.6. Serviço de Limpeza**

A Assistência Residencial enviará profissionais de limpeza à Residência Assistida que se torne inabitável em consequência de ocorrência de eventos cobertos.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos moradores ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a Residência Assistida para um reparo posterior definitivo.

A Assistência Residencial não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço à disposição 03 (três) vezes por ano e com um gasto máximo limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

### **6.7. Transferência de Móveis**

A Assistência Residencial organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pelo Usuário, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km contados a partir da Residência Assistida, sempre que, em consequência de um sinistro, a Residência Assistida estiver inabitável e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.

O valor máximo para este serviço será de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

### **6.8. Mudança e Guarda de Móveis**

Na hipótese de Evento Previsto (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a assistência se encarregará das despesas.

IMPORTANTE: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

**LIMITE:** Mudança (ida e volta) R\$400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 2 intervenções por ano.

Guarda-Móveis R\$400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 2 intervenções por ano..

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

### **6.9. Hospedagem**

Se a Residência Assistida se tornar inabitável por ocorrência de eventos assistidos, a Assistência Residencial assumirá até 2 (duas) diárias de hotel, para até 05 (cinco) pessoas, limitando esse custo a R\$ 800,00 (oitocentos reais) por Usuário ou Beneficiário e por dia.

A escolha do hotel será feita pela Assistência Residencial, devendo localizar-se o mais próximo possível e no máximo a 50 (cinquenta) km da Residência Assistida. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta dos Beneficiários.

### **6.10. Serviço de Faxineira (Limpeza da Residência)**

Em caso de hospitalização por acidente pessoal da dona de casa, prescrita por médico e decorrente de eventos cobertos, sempre que o período de hospitalização for superior a 07 (sete) dias, a Assistência Residencial assumirá os gastos com uma faxineira por um período máximo de 07 (sete) dias, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia.

### **6.11. Retorno antecipado ao domicílio (Regresso Antecipado)**

A Assistência Residencial providenciará para o Titular, seu retorno para a Residência Assistida, por meio de transporte adequado (a ser definido pela Assistência Residencial), quando o mesmo, em caso de



evento ocorrido, não puder retornar por seus próprios meios, em tempo hábil.

Esse serviço estará disponível nas ocorrências de eventos cobertos em que seja necessária a intervenção de Assistência Residencial e o usuário esteja em viagem a mais de 50 km de distância da Residência Assistida.

Limitado à 1 utilização por ano.

#### **6.12. Retorno do Usuário para buscar o Veículo (Recuperação de Veículo)**

Em complementação ao serviço descrito no item “6.11”, a Assistência Residencial providenciará o retorno do usuário pelo meio de transporte adequado (a ser definido pela Assistência Residencial), para que ele possa buscar o seu veículo no local em que se encontrava quando em viagem e trazê-lo até a Residência Assistida, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

#### **6.13. Serviço de Baby-Sitter/Berçário**

No caso de acidente pessoal com o Usuário ou Beneficiário em decorrência de sinistro na Residência Assistida, mediante comprovação médica, a Assistência Residencial garante o envio de uma pessoa para assistir ao(s) filho(s) do Usuário, por um período de até 02 (dois) dias, com um limite de gastos por dia de até R\$ 50,00 (cinquenta reais). Se a residência for afetada de forma a impossibilitar a assistência na mesma, a Assistência Residencial providenciará a estadia do(s) filho(s) menor(es) de 14 anos durante o período de 02 (dois) dias em um berçário cadastrado, até o valor de R\$ 100,00 (cem reais) por diária e por pessoa, limitado a 01 (uma) vez ao ano.

#### **6.14. Guarda de Animais de Estimação/Domésticos.**

No caso de evento ocorrido na Residência Assistida, que a torne inabitável, a Assistência Residencial providenciará a hospedagem de animais domésticos em um local apropriado, por um período de até 04 (quatro) dias até um valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), limitado a 04 (quatro) animais, 01 (uma) vez ao ano.

#### **6.15. Locação de Freezer, Fogão, Geladeira**

No caso de sinistro na Residência Assistida que danifique os seguintes eletrodomésticos: Freezer, Fogão ou Geladeira, a Assistência Residencial providenciará a locação dos aparelhos, por até 04 (quatro) dias, até o valor de até R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 01 (uma) vez ao ano.

#### **6.16. Despesas com Restaurante e Lavanderia**

Nos casos em que for verificada a inabitabilidade da Residência Assistida e tenha ficado impossibilitado o uso da cozinha e da área de serviço, em decorrência de eventos cobertos, a Assistência Residencial será responsável pelo pagamento de despesas com restaurantes e lavanderias até o valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia, por até 4 (quatro) dias, uma vez ao ano.

#### **6.17. Cobertura provisória de telhados**

A Assistência Residencial será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida em decorrência de eventos previstos, com lona ou plástico, para proteger o interior

da mesma, até o máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, limitado a 02 (dois) eventos por ano.

### 6.18. Transporte Escolar

No caso de acidente pessoal com o Usuário ou Beneficiário em decorrência de evento previsto na Residência Assistida, no qual o período de hospitalização seja superior a 03 (três) dias, mediante comprovação médica, a Assistência Residencial garante o transporte do(s) filho(s) até o estabelecimento escolar que frequenta(m), até o máximo de R\$ 200,00 (cem reais), limitado a 02 (dois) eventos por ano.

**IMPORTANTE:** Para o transporte do aluno será necessário estar acompanhado.

### 6.19. Informações

A Assistência Residencial poderá fornecer números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais e hotéis, sempre que a Residência Assistida for afetada por eventos cobertos. À Assistência Residencial caberá exclusivamente informar os números solicitados, ficando o Usuário ou Beneficiário responsável pelo acionamento dos serviços.

### 6.20. Transmissão de Mensagens Urgentes

A Assistência Residencial garante a transmissão de mensagens urgentes ao Usuário ou Beneficiários, desde que se refiram a quaisquer eventos cobertos, em território nacional.

### 6.21. Remoção Inter-Hospitalar

Na hipótese de **Evento Previsto**, se resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do usuário e seus beneficiários para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a assistência providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à assistência que determinará, ainda, o meio de transporte.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do usuário, bem como escolha do meio de transporte.

**LIMITE:** R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) – 1 intervenção ao ano;

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

### 6.22. Dedetização

A Assistência enviará à residência assistida, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos entre outros) no imóvel, respeitando o limite contratado.

**LIMITE:** Até R\$ 300,00 e 1 intervenção por ano.

### 6.23. Substituição de Telhas

Na hipótese de quebra acidental de telhas, à assistência enviará um profissional para fornecimento da mão de obra para substituição de telha(s) desde que tecnicamente possível. Estão amparados por esse serviço os seguintes tipos de telhas: cerâmicas (francesa, romana e paulista), cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83m cada). Este serviço não será fornecido em caso evento previsto (sinistro) tais como vendaval, vento forte, queda de granizo, entre outros.

**LIMITE:** Até R\$ 300,00 e 1 intervenção por ano.

**IMPORTANTE:**

- 1) Os custos de execução do serviço que excederem os limites bem como as despesas com o material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

### 6.24. Conserto de Ar-Condicionado

Havendo a necessidade em decorrência de defeito técnico (falha ou pane elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça a utilização do produto), a assistência enviará um técnico especializado para realizar o reparo no aparelho de ar condicionado.

**OBS.:**

- 1) Modelos de aparelhos cobertos: Compactos como Split e Mini Split.
- 2) Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pré-autorização para posterior reembolso, conforme o custo definido pela assistência.
- 2) Caso seja necessária a retirada do produto, mas não seja possível devido às condições do aparelho ou do local de instalação, à assistência será encerrada.
- 4) Neste último caso, também será autorizado o reembolso, descontando a visita do profissional.

**LIMITE:** R\$ 200,00 (duzentos reais) – 1 intervenção/ano para mão de obra e peças.

### 6.25. Mão de Obra Especializada para Conserto de Eletrodomésticos ou Eletroeletrônicos.

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a assistência arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

**Linha Branca**

**Cozinha** - Micro-ondas, Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, frigobar e Lavadora de Louças;  
**Lavanderia** – Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

**Linha Marrom**

Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater  
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 verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

**LIMITE:** Mão de Obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 acionamentos/ano.

**IMPORTANTE:** Será fornecido até o limite contratado mão de obra e peças (material) para a execução do

serviço.

**CARÊNCIA:** Após contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização do produto de Assistência Eletrodomésticos ou Eletroeletrônicos.

### 6.26. Mão de Obra para Contenção Emergencial

Em caso de sinistro devidamente coberto ocorrido na Residência, a assistência providenciará o envio e arcará com o custo da mão de obra de profissionais capacitados para diagnosticar o problema e a execução da contenção emergencial do evento, assim como um orçamento para recuperação de danos causados, nas seguintes especialidades: pedreiro, marceneiro e serralheiro.

**LIMITES:** Pedreiro R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, até 4 intervenções/ano;  
Marceneiro R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, até 4 intervenções/ano;  
Serralheiro R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, até 4 intervenções/ano.

### 6.27. Transporte Escolar

Em complementação ao serviço descrito no subitem 6.9 – Hospedagem, a assistência arcará com as despesas de transporte dos filhos do Usuário, menores de 14 (quatorze) anos, no trajeto compreendido entre o hotel/escola/hotel, pelo período que a família estiver hospedada, desde que a escola esteja no mesmo município da residência assistida.

**LIMITE:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por utilização durante a hospedagem. - até 2 Intervenções/ano

**IMPORTANTE:** Para o transporte do aluno será necessário estar acompanhado.

### 6.28. Inspeção Domiciliar

A assistência garante a mão de obra profissional (is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência assistida, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
- **Instalação de lustres e luminárias:** Instalação de lustres e luminárias limitada apenas a troca, somente os modelos que 1 (um) profissional consiga executar o serviço.
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 4.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. 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;
- **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e

detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada em 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;

- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
- **Fixação de Antenas:** Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- **Substituição de Telhas:** verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo “Germânicas”).
- **Fornecimento de Caçamba:** Fornecimento de 1 caçamba para colocação de entulho, conforme legislação local.
- **Instalação de Ventilador de Teto:** mão de obra para instalação do ventilador (apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica, alvenaria, etc.) (01 aparelho)
- **Instalação de chuveiros e torneiras elétricas:** Troca do chuveiro ou da torneira elétrica ou troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos decorrentes de problema funcional.
- **Conversão de fogão:** Envio de profissional para efetuar a reversão do fogão para gás de rua.

**LIMITE:** Até 3 serviços – 1 intervenção por ano – mediante agendamento e compra de material necessário.

### 6.29. Consultoria orçamentária.

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a Assistência Residencial, desde que solicitado pelo Usuário ou Beneficiário, prestrará atendimento telefônico para orçamento ou enviará à residência assistida profissionais credenciados que possam elaborar orçamento e, caso aprovado pelo Beneficiário, realizar o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Serralheiro;
- Vidraceiro;
- Pedreiro;
- Serviço de Limpeza;
- Carpinteiro;
- Pintor;
- Instalação de Carpetes;
- Desentupidor;

- Segurança;
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica).

O Usuário ou Beneficiários responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pelas possíveis trocas e substituições de peças. A Assistência Residencial se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias contados a partir do término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada por ela.

## **7. EXCLUSÕES**

**7.1. Além das exclusões já particularizadas neste manual, não serão concedidas as prestações seguintes:**

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário ou Beneficiário, sem prévio consentimento da Assistência Residencial, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- b) Assistência a residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário;**
- c) Assistência a estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência, ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.**

**7.2. Excluem-se ainda das prestações e serviços da Assistência Residencial os derivados dos seguintes fatos:**

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;**
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;**
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;**
- e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**

**7.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão dos Usuário ou Beneficiários, causadas por má fé.**

## **8. COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, o Usuário ou Beneficiário

solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número do CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. Através da chamada telefônica o usuário autoriza expressamente Assistência Residencial a anotar e gerar as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços ora previstos.

## **9. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela Assistência Residencial e por prestadores de serviços contratados e designados pela mesma.

A Assistência Residencial não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível, por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando, por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida. Nessas hipóteses, a Assistência Residencial estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações ora garantidas. Os gastos efetivos serão reembolsados até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento, se indicados nos respectivos itens.

## **10. INACUMULABILIDADE**

Os pagamentos ou reembolsos de despesas decorrentes das prestações dos serviços de assistência serão complementares aos que forem pagos ao Beneficiário por serviços similares aos da Assistência residencial, por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa dos benefícios previstos neste Contrato.

## **11. SUB-ROGAÇÃO**

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a Assistência Residencial ficará sub-rogada, até o valor despendido, em todos os direitos e ações do Usuário ou do Beneficiário contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Usuário ou o Beneficiário a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação nos termos legais.

## **12. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Assistência Residencial reserva-se o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

**12.1.** O Usuário ou Beneficiário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;

**12.2.** O Usuário ou Beneficiário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

### 13. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

#### **Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:**

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

#### **Como e onde recorrer:**

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.



**As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:**

- **Pelo site:** [www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/) e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** [ouvidoria@segurosunimed.com.br](mailto:ouvidoria@segurosunimed.com.br)
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7  
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP  
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD\*) 4000-163 |  
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD\*) 4000-1611 |  
Ouvidoria: (0XXDDD\*) 4000-1285 [\*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse  
[www.segurosunimed.com.br/ouvidoria](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria) ou ligue 0800 001 2565  
[www.segurosunimed.com.br](http://www.segurosunimed.com.br)