

Assistência Residencial - Emergencial			
EXCLUSIVA COMPLETO			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Consultoria Orçamentária	Serviço de informações sobre custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos	Sem Limite	Consultoria Orçamentária
Chaveiro	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto e Problema Emergencial Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Arrombamento, Roubo ou Furto Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
Mão de Obra Hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$300 para Evento Previsto e Problema Emergencial Importante: 4 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Alagamento, 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
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$300 para Evento Previsto e Problema Emergencial Importante: 4 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos.
Vidraceiro	Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.	R\$200 – 2 intervenções/ano	Quebra de Vidros
Limpeza da Residência	Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.	R\$300 – 3 intervenções/ano	Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval

Assistência Residencial - Emergencial

EXCLUSIVA COMPLETO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Vigilância	Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.	Até 2.000,00 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico,
Mudança e Guarda-Móveis	Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.	R\$400 para Mudança (ida e volta) – 2 intervenções/ano R\$400 para Guarda – 2 intervenções/ano	Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros
Cobertura Provisória de Telhados	Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.	R\$500 2 intervenções/ano	
Baby – Sitter	Pagamento das despesas com <i>baby-sitter</i> ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.	R\$100/ dia – máximo 2 diárias – 1 intervenção/ano	
Hospedagem	Pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	Até R\$ 800,00 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval,
Retorno Antecipado	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Assistência, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel. <u>Franquia: 300 km de distância do imóvel do usuário.</u>	Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência – 1 intervenção/ano	Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros
Recuperação do Veículo	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Assistência caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.	Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência – 1 intervenção/ano	

Assistência Residencial - Emergencial			
EXCLUSIVA COMPLETO			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes quando necessário.	Ligações no Território Nacional	
Substituição de Telhas	Envio de profissional para substituição de telha(s) quebrada(s).	R\$300 1 intervenção/ano	Quebra acidental
Conserto de Ar-Condicionado:	Envio de profissional que efetuará o reparo no aparelho de ar condicionado em decorrência de defeito técnico. Detalhes para manutenção corretiva: troca de placa, capacitor, sensores e troca de gás. Exclusivo para aparelhos compactos e mini split.	Até R\$ 200,00 1 intervenção por ano	Defeito técnico
Conserto de Eletrodomésticos	Pagamento da mão-de-obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo: - LINHA BRANCA COZINHA – Microondas, Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, frigobar e Lavadora de Louças. LAVANDERIA - Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas - LINHA MARROM TV (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player e DVD Aparelho de Som e Home-Theater Horário de Atendimento: Horário comercial, de segunda a sexta das 8h às 18h Idade dos Eletrodomésticos: Até 06 anos de fabricação Importante: Os agendamentos poderão ser solicitados através do 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.	Mão de obra e peças até o limite de R\$ 200,00 por conserto e poderá ser acionada até 2 (dias) vezes por ano (Conforme contratado).	Defeito Técnico
Guarda de Animais Domésticos	Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento previsto e seja desocupada.	Até R\$ 300,00 1 intervenção/ano	Evento Previsto
Dedetização	Envio de profissional para dedetização para prevenção de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos, entre outros) no imóvel.	R\$ 300,00 - 1 utilização por ano	Dedetização
Restaurante e Lavanderia	Pagamento das despesas com restaurante e lavanderia caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto.	R\$200 / dia – máximo de 4 dias (R\$800) 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico,
Remoção Inter Hospitalar	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado.	R\$1.500 1 intervenção/ano	Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de

Assistência Residencial - Emergencial

EXCLUSIVA COMPLETO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Contenção Emergencial	Envio de marceneiro, serralheiro ou pedreiro em caso de evento previsto com a residência em que a mesma fique vulnerável	R\$ 150, 4 intervenções por ano para cada profissional	Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros
Transporte Escolar	Transporte do aluno de sua residência para o estabelecimento de ensino (e vice-versa), em decorrência de evento previsto no imóvel (vinculada a cobertura hospedagem).	Ida e volta até R\$ 100,00 2 intervenções por ano	

Inspeção Domiciliar

EXCLUSIVA COMPLETO

DESCRIÇÃO	SERVIÇOS	LIMITES
Inspeção Domiciliar	<p>O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisão de instalação elétrica: identificação de problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes do imóvel e reaperto de contatos, desde que tecnicamente possível; - Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, padronização de tomadas, limitado à troca de até 10 unidades totais; - -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; - Chaveiro: instalação de olho mágico (porta de madeira); - Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem; - Limpeza de caixa d'água: até 4.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço; - Limpeza de calhas: limitada a 10 metros; - Serviços gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, vedante/rodo para porta de entrada (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades; - Fixação de antenas: somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem; - Limpeza de ralos e sifões: 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 até 15 telhas (somente mão de obra para romana e barroca). - Fornecimento de Caçamba: Fornecimento de 1 caçamba para colocada 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. <p>Importante: O usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.</p>	1 intervenção por ano Até 3 serviços

Assistência Residencial - Help Desk¹

EXCLUSIVA COMPLETO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Help Desk (instalação, configuração, dúvida, orientação, instrução, suporte)	<ul style="list-style-type: none"> • Desktop e Lap Top • GPS • Games • Smartphones e demais aparelhos celulares • Foto e Vídeo • iPad/Tablet • Amazon Kindle 	Sem limite	Conveniência	Brasil Atendimento Remoto

Assistência a animais Pet

EXCLUSIVA COMPLETO

(Inclui todos os serviços das assistências Intermediária)

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Transporte Veterinário Emergencial	Remoção do Animal (cão ou gato) para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, desde que este não tenha condições físicas de fazê-lo.	R\$100 - 1 intervenção/ ano	Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)
Consultas Veterinárias	Consultas veterinárias na Rede Credenciada Assistência.	R\$150 - 1 consulta/ ano	Conveniência
Agendamento de Consultas Veterinárias	Agendamento de consultas em Rede Credenciada ou Veterinário particular.	Sem limite	
Informações sobre Vacinas	Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, época para aplicação, locais e datas de vacinações públicas.		
Aplicação de Vacinas em Domicílio	Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.	R\$150 - 1 consulta/ ano	
Envio de Ração	Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha).	Taxa de entrega até R\$100 - 1 intervenção/ano	
Hospedagem de Animais	Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do usuário, que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.	R\$150/ dia até 4 diárias - 1 intervenção/ano	Acidente ou Doença Súbita do Usuário
Informações Veterinárias Úteis	Informações de Pet Shops, Spas caninos, Hotéis, Adestramento, Reiki, Laboratórios, Convênios, Produtos Veterinários, Farmácias, entre outros.	Sem limite	Conveniência
Assistência Funeral	Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal, conforme disponibilidade local.	R\$2.000 - 1 intervenção/ano	Falecimento (morte qualquer causa)

¹ Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Assistência Sustentabilidade

EXCLUSIVA COMPLETO (Inclui todos os serviços das assistências Intermediária)

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Descarte Ecológico	<p>Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;</p> <p>- 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 à 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 sub produtos. 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."</p>	Até 5 produtos por coleta - 1 utilização por ano	Descarte ou Consultoria Sustentável	Brasil
Consultoria Ambiental	<p>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);</p> <p>Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;</p> <p>Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.</p>	Sem limite		
Projetos Ecoeficientes	Indicação de profissionais capacitados para desenvolvimento de captação de água da chuva, telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais, entre outros.	Sem limite		