

**ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**  
**Manual do Associado**

**OS SERVIÇOS SÃO GARANTIDOS PELA COMPANHIA DE SEGUROS  
ALIANÇA DO BRASIL E PRESTADOS PELA USS SOLUÇÕES  
GERENCIADAS, CNPJ: 01.979.936/0001-79.**

## **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**

**Ao necessitar dos serviços de assistência, contate imediatamente a Central de Atendimento Aliança do Brasil, pelos telefones:**

**No Brasil: 0800 729 7000**

**No Exterior: 55 (11) 4133 6571**

**Não haverá reembolso por serviços contratados e/ou executados por terceiros.**

**A assistência poderá ser utilizada apenas após o débito da primeira parcela do prêmio e durante a vigência do seguro.**

## SUMÁRIO

<b>1. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>2. DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>8</b>
<b>3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES .....</b>	<b>9</b>
<b>4. EXCLUSÕES GERAIS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>10</b>
<b>7. ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL .....</b>	<b>10</b>
<b>7.1. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM .....</b>	<b>11</b>
<b>SERVIÇOS DISPONÍVEIS, EXCLUSIVAMENTE, NO EXTERIOR.....</b>	<b>11</b>
7.1.1. Despesas médicas, cirúrgicas e hospitalares no exterior .....	11
7.1.2. Despesas odontológicas no exterior .....	11
7.1.3. Despesas farmacêuticas no exterior.....	12
7.1.4. Indicação de advogado no exterior.....	12
7.1.5. Adiantamento de honorários legais .....	12
7.1.6. Adiantamento de cauções penais e custas processuais .....	13
<b>SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DO</b>	
<b>SEGURADO) E NO EXTERIOR.....</b>	<b>13</b>
7.1.7. Monitoramento e remoção inter-hospitalar .....	13
7.1.8. Transporte e envio de familiar .....	14
7.1.9. Hospedagem de familiar .....	14
7.1.10. Prolongamento de estada após alta hospitalar.....	14
7.1.11. Regresso antecipado por falecimento de familiar .....	15
7.1.12. Regresso antecipado por sinistro na residência .....	15
7.1.13. Garantia de viagem de regresso.....	15
7.1.14. Regresso de acompanhantes .....	16
7.1.15. Acompanhamento de menores de 14 anos .....	16
7.1.16. Traslado de corpos.....	17
7.1.17. Adiantamento de fundos por perda ou roubo de bagagem .....	17
7.1.18. Apoio na procura de documentos perdidos ou roubados .....	17
7.1.19. Transmissão de mensagens urgentes.....	18

<b>SERVIÇO DISPONÍVEL, EXCLUSIVAMENTE, NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DO SEGURADO).....</b>	<b>18</b>
7.1.20. Motorista substituto .....	18
7.1.21. Exclusões particularizadas .....	18
<b>7.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL .....</b>	<b>19</b>
7.2.1. Manutenção geral .....	20
7.2.2. Contenção emergencial .....	21
<b>SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE EVENTO PREVISTO.....</b>	<b>22</b>
7.2.3. Limpeza da residência.....	22
7.2.4. Vigilância e conserto de fechaduras.....	23
7.2.5. Transferência de móveis .....	23
7.2.6. Guarda de móveis.....	23
7.2.7. Hospedagem alternativa .....	24
7.2.8. Despesas com restaurantes e lavanderias.....	24
<b>PROBLEMA EMERGENCIAL.....</b>	<b>24</b>
7.2.9. Serviço de Chaveiro .....	24
7.2.10. Mão-de-obra Elétrica .....	25
7.2.11. Mão-de-obra Hidráulica .....	25
7.2.12. Exclusões particularizadas .....	26
<b>7.3. ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS.....</b>	<b>26</b>
7.3.1. Reboque ou recolha após acidente ou pane .....	27
7.3.2. Auto-socorro após acidente ou pane.....	27
7.3.3. Envio de chaveiro ao local.....	Erro! Indicador não definido.
7.3.4. Retorno ao domicílio ou continuação de viagem .....	28
7.3.5. Hospedagem por imobilização do veículo.....	29
7.3.6. Transporte para recuperação do veículo.....	29
7.3.7. Troca de pneus .....	29
7.3.8. Auxílio por falta de combustível.....	30
7.3.9. Exclusões particularizadas .....	30
<b>7.4. ASSISTÊNCIA NA INDICAÇÃO MÉDICA.....</b>	<b>31</b>
7.4.1. Indicação de rede de médicos e serviços complementares .....	31
7.4.2. Acionamento de médicos para consultas domiciliares - serviço 24 horas .....	32

7.4.3. Exclusões particularizadas .....	32
8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS.....	33

## 1. DEFINIÇÕES

**Acidente pessoal:** é toda lesão corporal, que seja mortal ou não, causada efetiva e diretamente, por meios externos, violentos, súbitos e involuntários, cujo efeito se produza no Segurado e demande atendimento médico imediato.

**Acidente de trânsito:** é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo do Segurado, prévia e devidamente cadastrado, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo, tenha ou não resultado em ferimento do Segurado e/ou de seus acompanhantes. Será considerado como o número máximo de acompanhantes aquele definido como capacidade legal do veículo.

**Atenção: em caso de acidente de trânsito, a assistência poderá ser prestada apenas após a liberação do veículo pela polícia.**

**Acompanhantes:** designa as pessoas que estiverem sendo conduzidas pelo Segurado, no momento do acidente de trânsito ou da pane ocorrida com o veículo, observando-se que o número total de acompanhantes não poderá ser superior à capacidade legal do veículo menos 01 (um), que é o condutor do veículo. Para todos os fins e efeitos, considera-se que os acompanhantes têm domicílio no mesmo local que o Segurado.

**Âmbito territorial:** designa a abrangência territorial em que os serviços, em suas várias modalidades, serão prestados.

**Contenção emergencial:** se caracteriza em conter, provisoriamente, quando possível, danos causados por eventos previstos na residência assistida com objetivo de amenizar a situação emergencial em que se encontram seus ocupantes, até que providências definitivas sejam tomadas.

**Doença súbita:** é a alteração aguda do estado de saúde do Segurado com evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

**Domicílio do Segurado:** é o município da residência do Segurado constante da proposta de adesão ao seguro.

**Evento previsto:** é um evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário, que provoque danos materiais ao imóvel, e/ou resulte em ferimentos aos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- a) explosão e implosão;
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- c) queda de raios, no terreno onde está localizado o imóvel;
- d) danos elétricos;
- e) roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento);

- f) alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) arrombamento de portas ou janelas;
- h) impacto de veículos ou queda de aeronaves que impeçam o funcionamento da residência assistida ou o seu acesso;
- i) desmoronamento, vendaval, chuva de granizo e fumaça;
- j) inundação por tromba d'água ou chuvas torrenciais.

**Franquia:** é o critério de limitação ao direito de acionamento de determinados serviços de assistência, estabelecido em função da distância entre o **domicílio** e o local em que ocorreu o evento, que daria ensejo à prestação do serviço respectivo (local do **acidente de trânsito**, por exemplo).

**Furto Qualificado:** Subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, sem ameaça ou violência à pessoa, deixando vestígios.

**Limite:** designa o valor máximo de certos serviços de assistência a cargo da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços. Sempre que aplicável, tal critério será expressamente definido no presente contrato.

**Manutenção geral:** designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, correspondem à conservação, adequação, restauração e substituição preventiva, de acordo com as especialidades definidas.

**Pane do veículo:** é qualquer defeito súbito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo cadastrado e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

**Pane repetitiva:** repetição de utilização dos serviços de assistência em caso de panes. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do usuário.

**Parentes de 1º grau:** cônjuge, pais, filhos e irmãos.

**Pequena benfeitoria:** é todo o serviço de empreitada, o qual não necessite da intervenção de engenheiro, conforme a legislação em vigor.

**Problema emergencial:** são ocorrências imprevistas, inesperadas e alheias à vontade do Segurado, que provoquem danos no imóvel e que não estejam incluídos no conceito de Sinistro.

**Residência assistida:** designa a área territorial da casa (terreno + construções) ou apartamento, de propriedade e/ou residência habitual do Segurado no Brasil e,

**devidamente cadastrada na Aliança do Brasil. Estão excluídas residências não habituais.**

**Segurado:** é a pessoa física, com residência habitual no Brasil, titular do **Seguro Ouro Residencial** realizado na **Companhia de Seguros ALIANÇA DO BRASIL**.

**Veículo do Segurado:** é o veículo, exclusivamente de propriedade do Segurado, **devidamente cadastrado na Aliança do Brasil**, excluídos os veículos destinados a transporte de mercadoria ou passageiro, de aluguel, com peso superior a 3.500 kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha quatro rodas.

## **2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**2.1.** Os limites das assistências estão definidos no quadro resumo, ao final deste Manual.

**2.2.** A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** não se responsabiliza por serviços negociados, diretamente, com seus prestadores.

**2.3.** Os custos de execução do serviço que excederem os limites definidos, assim como qualquer despesa com a aquisição de material necessário à reparação, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, que deverá aprovar a sua compra ou adquiri-lo previamente à execução do serviço.

**2.4.** Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do Segurado.

**2.5.** A execução dos serviços pela **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.

**2.6.** A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** não se responsabiliza pela não execução do serviço em virtude da indisponibilidade ou atraso no fornecimento de peças pelo fabricante.

**2.7.** A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** não se responsabiliza pela obtenção de passaportes, ficando esta providência a cargo do Segurado.

**2.8.** Será permitida até 2 (duas) trocas de veículos por vigência anual do seguro.

**2.9.** Todo e qualquer serviço, somente será disponibilizado após contato com a Central de Atendimento, que informará sobre as características e condições do serviço acionado.

### **3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

**3.1.** Os serviços de assistência serão prestados diretamente pela **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, observadas as condições gerais e os limites fixados, não sendo possível qualquer tipo de reembolso por serviços executados por terceiros.

**3.2.** A utilização dos serviços de assistência se dará, exclusivamente, durante a vigência do contrato do Seguro Ouro Residencial.

**3.3.** Na hipótese de acionamento no exterior, por meio de ligação a cobrar, caberá ao Segurado verificar qual o nº. de prestação desse serviço (ligação a cobrar) no País de origem do acionamento, já que no exterior não existe o serviço de 0800.

**3.4.** Para maior comodidade e segurança, as ligações feitas para a Central da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** são gravadas.

**3.5.** Devem ser respeitadas as condições dispostas em **DEFINIÇÕES, DISPOSIÇÕES GERAIS, INFORMAÇÕES IMPORTANTES, EXCLUSÕES GERAIS** e **EXCLUSÕES PARTICULARIZADAS** de cada uma das assistências.

### **4. EXCLUSÕES GERAIS**

#### **4.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:**

- a) os serviços sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia da Central de Atendimento;
- b) a apólice de seguro esteja cancelada;
- c) o seguro não esteja ativo na data da ocorrência.

#### **4.2. EXCLUEM-SE, AINDA, DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, AS OCORRÊNCIAS DERIVADAS DOS SEGUINTE 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: terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

**4.3. FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE CONTRATO OS ATOS PRATICADOS, POR AÇÃO OU OMISSÃO DO BENEFICIÁRIO DA ASSISTÊNCIA, POR MÁ FÉ.**

## **5. COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação dos serviços de assistência, o Segurado/beneficiário da assistência deverá solicitar pelo telefone **0800 729 7000** a assistência correspondente, informando seu nome, CPF, número da proposta, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. No mesmo ato, autorizará, expressamente, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** a anotar e registrar as informações fornecidas.

## **6. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**6.1. A ASSISTÊNCIA SOS TOTAL PODERÁ CANCELAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SEMPRE QUE:**

- a) o Segurado causar ou provocar, intencionalmente, um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) o Segurado omitir informações ou fornecer, intencionalmente, informações falsas.

## **7. ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**

Os serviços de assistência a serem prestados pela **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** são:

- 7.1. Assistência em Viagem**
- 7.2. Assistência Residencial**
- 7.3. Assistência a Veículos**
- 7.4. Assistência na Indicação Médica**

## 7.1. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

### Âmbito territorial

O âmbito territorial da assistência em viagem às pessoas, suas bagagens e objetos pessoais compreenderá os eventos em qualquer parte do mundo, conforme o âmbito do serviço, desde que a estada do Segurado fora de seu domicílio não seja superior a 90 (noventa) dias.

### Limite territorial

O direito às prestações dos serviços de assistência em viagem às pessoas, suas bagagens e objetos pessoais começa fora do município de domicílio do Segurado.

## SERVIÇOS DISPONÍVEIS, EXCLUSIVAMENTE, NO EXTERIOR

### 7.1.1. Despesas médicas, cirúrgicas e hospitalares no exterior

Se, em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, o Segurado necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, será assegurado o atendimento, até o limite abaixo indicado.

**Limite:** R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento, conforme segue:

- **Atendimento em casos emergenciais:** a assistência médica de emergência será efetuada dentro do menor prazo possível;
- **Atendimento por especialistas:** será prestado pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**;
- **Exames médicos complementares:** análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando forem necessários e autorizados pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**;
- **Internação hospitalar:** quando for recomendada pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, será efetuada no estabelecimento mais indicado, a critério da equipe médica da **ASSISTÊNCIA**, segundo a natureza do ferimento ou doença do Segurado;
- **Intervenções cirúrgicas:** serão efetuadas quando necessárias e autorizadas pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**;
- **Gastos médicos e hospitalares:** entende-se por gastos médicos e hospitalares, os honorários de médicos e cirurgiões, outros honorários e diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos e complementares e medicamentos prescritos até o limite para o serviço.

### 7.1.2. Despesas odontológicas no exterior

Se o Segurado for obrigado a fazer tratamento odontológico de urgência, e tão somente nesses casos, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** assegurará o

pagamento, até o limite abaixo indicado. A indicação da intervenção odontológica deverá vir acompanhada de relatório.

**Limite:** R\$ 1.000,00 (um mil reais) por evento.

### **7.1.3. Despesas farmacêuticas no exterior**

Se em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, desde que devidamente endossadas pelo médico indicado pela **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, o Segurado vier a ter despesas farmacêuticas prescritas pelo médico responsável pelo atendimento no exterior, a **ASSISTÊNCIA** assegurará o pagamento, até o limite abaixo indicado.

**Limite:** R\$ 1.000,00 (um mil reais), por evento.

### **7.1.4. Indicação de advogado no exterior**

Mediante solicitação do Segurado, e a fim de assegurar sua defesa perante qualquer tribunal em procedimento criminal que contra ele seja movido, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** indicará advogados que possam representá-lo. A contratação desses profissionais e/ou serviços acima indicados, o pagamento dos honorários e demais custos que pelos mesmos vierem a ser cobrados correrão por conta e risco exclusivos do Segurado, ou por quem estiver por ele respondendo, não existindo nenhuma responsabilidade da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** pelos serviços que tais profissionais venham a prestar.

**Limite:** sem limite para a indicação.

### **7.1.5. Adiantamento de honorários legais**

A fim de assegurar a defesa do Segurado perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido em consequência de acidente de trânsito ocorrido durante a viagem no exterior, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** adiantará o pagamento das despesas com honorários advocatícios.

**Limite:** até R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**Importante:** o valor adiantado deverá ser devolvido pelo Segurado à **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do efetivo adiantamento. O Segurado deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia por meio de cheque caução a favor da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**.

### 7.1.6. Adiantamento de cauções penais e custas processuais

a) **Custas Processuais** - a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** prestará, a título de adiantamento, as cauções penais que sejam exigidas ao Segurado para garantir as custas processuais e procedimento criminal, que contra ele seja movido, em consequência de acidente de trânsito ocorrido durante a viagem no exterior e que não envolva responsabilidade por atos, voluntariamente, praticados.

**Limite:** até R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento.

b) **Liberdade Provisória** – será prestada, a título de adiantamento e até o limite acima fixado, a caução que seja exigida para garantia da sua liberdade provisória ou comparecimento em julgamento, em razão de procedimento criminal por consequência de acidente de trânsito ocorrido durante a viagem no exterior.

c) Esta importância adiantada, quer para custas processuais, quer para garantia de liberdade provisória, deverá ser reembolsada à **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** pelo Segurado, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias ou logo após a sua restituição pelo Tribunal, consoante o que ocorrer primeiro.

O Segurado deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia por meio de cheque caução a favor da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**.

## SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DO SEGURADO) E NO EXTERIOR

### 7.1.7. Monitoramento e remoção inter-hospitalar

Se, em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, o Segurado necessitar de remoção para outro centro hospitalar mais adequado, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se encarregará de providenciar o serviço.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, que determinará inclusive o meio de transporte mais apropriado para a transferência de hospital ou retorno à residência habitual do Segurado, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte.

**Limite:** sem limite.

**Importante:** caso o Segurado se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a repatriação só se efetuará em avião de linha regular. Quando o segurado fizer uso da remoção médica, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se reserva o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.

#### **7.1.8. Transporte e envio de familiar**

Caso haja a necessidade de hospitalização do Segurado por um período superior a 10 (dez) dias, em consequência de **doença súbita** ou **acidente pessoal** ocorridos em viagem, e ele estiver desacompanhado, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** garantirá o pagamento da viagem de ida e volta de um familiar até o local de hospitalização, por meio de transporte mais adequado, a critério da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, para acompanhar o Segurado.

**Limite:** sem limite.

**Importante:** a obtenção de passaportes é de responsabilidade da pessoa indicada.

#### **7.1.9. Hospedagem de familiar**

Se o Segurado ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias em decorrência de **doença súbita** ou **acidente pessoal** ocorridos em viagem e estiver desacompanhado, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** assumirá os gastos com a hospedagem, a partir do décimo dia, da pessoa que se beneficiar da assistência prevista no item anterior.

**Limite:** até R\$ 100,00 (cem reais) por diária, limitado a R\$ 1.000,00 (um mil reais).

**Importante:**

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se responsabiliza, tão somente, pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

#### **7.1.10. Prolongamento de estada após alta hospitalar**

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** garante o pagamento das despesas de hotel do Segurado quando, por **doença súbita** ou **acidente pessoal**, houver prévia recomendação do médico responsável, que lhe imponha o prolongamento da estada para tratamento.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por diária de hotel, limitado a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por ano.

**Importante:**

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se responsabiliza tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

**7.1.11. Regresso antecipado por falecimento de familiar**

Serão organizadas e assumidas as despesas adicionais resultantes da volta antecipada do Segurado ao seu local de domicílio em virtude de falecimento de parentes de 1º grau ocorrido no Brasil, devidamente comprovado.

Será providenciado o retorno do Segurado, em companhia aérea comercial – classe econômica, caso não possa utilizar o bilhete original emitido com prazo determinado e desde que exista a disponibilidade das companhias de transporte no momento da ocorrência. E, na impossibilidade deste, qualquer outro meio de transporte disponível.

**Limite:** sem limite.

**Importante:**

Para os fins desta cláusula, são considerados parentes de 1º grau: cônjuge, filhos, pais e irmãos do Segurado.

**7.1.12. Regresso antecipado por sinistro na residência**

Será garantido o pagamento das despesas de transporte do Segurado até a sua residência devido à ocorrência de um evento de **roubo ou furto** com violação de portas ou janelas, **incêndio ou explosão**, que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim sua presença e necessidade de locomoção, sempre que não possa efetuar este transporte no meio utilizado inicialmente em sua viagem ou que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

**Limite:** sem limite.

**Importante:** fica a critério da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** a escolha do meio de transporte mais adequado, podendo inclusive, em caso de transporte aéreo em nome do Segurado, usar, negociar, providenciar, compensar com as Companhias Aéreas, Agentes de Viagens ou Operadores Turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o seu retorno ao local de domicílio.

**7.1.13. Garantia de viagem de regresso**

Será garantido o pagamento das despesas de transporte do Segurado até o seu domicílio ou até o local de destino da viagem interrompida, desde que estes últimos gastos não sejam superiores àqueles, e sempre que sua locomoção não for possível pelo meio inicialmente utilizado em sua viagem em razão de doença ou lesão decorrente de acidente cujo acompanhamento tenha sido verificado pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**.

**Limite:** sem limite.

**Importante:** fica a critério da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** a escolha do meio de transporte mais adequado, podendo inclusive, em caso de transporte aéreo em nome do Segurado, usar, negociar, providenciar, compensar com as Companhias Aéreas, Agentes de Viagens ou Operadores Turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o seu retorno ao local de domicílio ou a continuação de sua viagem.

#### 7.1.14. Regresso de acompanhantes

Caso o Segurado tenha sido vitimado por **acidente pessoal** ou **doença súbita** que antecipe seu regresso ou permanência no local do evento, serão tomadas as providências necessárias à organização e custeio de regresso antecipado dos familiares, se necessário. Os familiares deverão retornar em linha aérea regular classe econômica, caso não possam utilizar a passagem original emitida com prazo determinado. Na impossibilidade deste meio de transporte, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** poderá fornecer qualquer outro disponível.

**Limite:** sem limite.

**Importante:** a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** poderá, em nome do Segurado, usar, negociar, providenciar, compensar com as Companhias Aéreas, Agentes de Viagens ou Operadores Turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a garantir o retorno antecipado dos familiares. Para esta cláusula, são considerados familiares: cônjuge, filhos, pais e irmãos do Segurado.

#### 7.1.15. Acompanhamento de menores de 14 anos

Se em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita** ocorrer internação hospitalar, remoção ou falecimento do Segurado e este estiver em viagem, tendo sob responsabilidade crianças menores de 14 anos, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** arcará com as despesas de uma passagem aérea, classe econômica, de ida e volta, para que um familiar possa buscá-las no local da ocorrência, caso estas fiquem desacompanhadas ou o Segurado não possa embarcá-las para o retorno ao seu local de domicílio. Na

impossibilidade deste meio de transporte, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** poderá fornecer qualquer outro disponível.

**Limite:** sem limite.

#### **7.1.16. Traslado de corpos**

Em caso de falecimento do Segurado em decorrência de **doença súbita** ou **acidente pessoal**, ocorridos durante viagem, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** cuidará das formalidades necessárias ao retorno do corpo e custeará as despesas, inclusive do transporte dos restos mortais para o município de sepultamento no Brasil.

**Limite:** sem limite.

**Importante:** não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

#### **7.1.17. Adiantamento de fundos por perda ou roubo de bagagem**

Em caso de extravio de bagagem do segurado dentro dos limites da área de responsabilidade das companhias transportadoras filiadas à IATA (*International Air Transport Association*), serão adiantados fundos até um limite de R\$ 300,00 (trezentos reais), mediante a assinatura de um documento de reconhecimento de dívida com a devolução em até 30 (trinta) dias e desde que observadas às seguintes condições:

- a) É obrigação do segurado comunicar o fato, imediatamente, à companhia aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (**Formulário P.I.R. – Property Irregularity Report**);
- b) É obrigação do segurado contatar o Serviço de Assistência e informar o fato em até 3 (três) dias depois do ocorrido.

**Limite do adiantamento:** R\$ 300,00 (trezentos reais).

#### **7.1.18. Apoio na procura de documentos perdidos ou roubados**

No caso de perda ou roubo de documentos, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** irá assessorar o Segurado no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos, que sejam necessários ao prosseguimento da viagem. Se existirem documentos substitutos ou segundas vias no domicílio do Segurado, opcionalmente a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** poderá remetê-los ao local onde se encontra o Segurado.

**Limite:** sem limite.

**Importante:** as eventuais taxas ou custos cobrados pelos órgãos competentes ou empresas responsáveis pela emissão dos documentos serão de responsabilidade do Segurado.

#### **7.1.19. Transmissão de mensagens urgentes**

Em caso de **acidente pessoal** ou **doença súbita** do Segurado, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** poderá, se solicitado pelo Segurado, avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização.

**Limite:** sem limite.

**SERVIÇO DISPONÍVEL, EXCLUSIVAMENTE, NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DO SEGURADO).**

#### **7.1.20. Motorista substituto**

Caso o Segurado, em razão de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, ficar impossibilitado de dirigir seu veículo, e se não houver outro passageiro habilitado para tanto, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** arcará com as despesas de um motorista profissional para prosseguimento da viagem ou retorno ao domicílio.

Como alternativa, a **ASSISTÊNCIA** poderá optar por arcar com as despesas de transporte, pelo meio mais adequado, a seu critério, para que um responsável, indicado pelo Segurado, possa trazer o veículo e eventuais acompanhantes para seu local de domicílio.

#### **Exclusões:**

**Estão excluídos deste serviço os gastos com a condução do veículo, tais como: combustível, pedágio, multas, entre outros. Em hipótese nenhuma a ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL será responsável, nas esferas penal ou civil, por eventuais acidentes ocorridos durante a condução do veículo, conforme condições descritas acima.**

**Limite:** R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento.

#### **7.1.21. Exclusões particularizadas**

**FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM:**

- a) danos sofridos em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;**

- b) danos sofridos em consequência direta ou indireta da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração e partículas ou radioatividade;
- c) danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou quando se encontre sob efeito de álcool ou tenha ingerido drogas sem prescrição médica;
- d) despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas, odontológicas e de hospitalização efetuadas ou prescritas no Brasil;
- e) despesas com fisioterapia em caráter não urgente;
- f) danos sofridos em consequência da prática de esportes de alto risco, incluindo a prática de esqui;
- g) todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez) e qualquer tipo de “check-up” médico em geral;
- h) danos sofridos em consequência de tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer cataclismos;
- i) despesas com óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- j) doenças crônicas ou preexistentes e todas as complicações consequentes;
- k) qualquer tipo de doença mental;
- l) salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas;
- m) assistências em consequência de acidente de trabalho;
- n) remoção hospitalar, caso o Segurado possa ser tratado no local e não haja impedimento em seguir viagem;
- o) assistências decorrentes da utilização de veículos que não são de uso habitual do Segurado;
- p) quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

No caso de extravio de bagagem, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:

- a) viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual o Segurado atue como operador ou membro da tripulação, ou não seja apropriado a passageiros;
- b) confisco ou apreensão de bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- c) falha do Segurado em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida;
- d) falha de notificação às autoridades competentes da companhia aérea sobre bagagem perdida no ponto de destino e na obtenção e preenchimento do informe de irregularidade antes de deixar o aeroporto.

## **7.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

### **Âmbito territorial**

O âmbito territorial desta assistência compreende o território brasileiro.

### **Requisitos de utilização dos serviços desta assistência**

A prestação de serviços desta assistência fica condicionada à ocorrência de eventos assistidos, desde que:

- a) ocorram no período de vigência do Seguro Ouro Vida contratado pelo Segurado;
- b) caracterizem uma situação de emergência;
- c) limitem-se às áreas comuns da residência;
- d) sejam comunicados, imediatamente, após a ocorrência, à Central da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** pelo telefone **0800 729 7000**, já que não existe reembolso para serviços providenciados por conta própria.

#### **7.2.1. Manutenção geral**

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** disponibiliza profissionais aptos para efetuar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel. Os serviços a serem prestados pela **ASSISTÊNCIA**, no que se refere à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

#### **A. Mão-de-obra especializada para manutenção geral**

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se encarregará do envio de profissionais, devidamente qualificados, para reparos ou consertos na residência do Segurado e reparos ou consertos de eletrodomésticos.

#### **Serviços disponíveis 24 horas:**

- Eletricista
- Encanador
- Chaveiro

#### **Serviços disponíveis em horário comercial:**

- Pedreiros
- Vidraceiros
- Marceneiros e serralheiros
- Pintores
- Técnicos de Eletrodomésticos

**Limite:** sem limite para a indicação.

**A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores da ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL é de 3 (três) meses.**

**Importante:**

- a) a responsabilidade da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se limita ao envio dos profissionais para qualquer das especialidades citadas, para visita e elaboração de orçamentos;
- b) os custos de projeto e execução do serviço (material e mão-de-obra) serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada;
- c) os profissionais podem ser pessoas físicas ou jurídicas selecionados pela rede de prestadores da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- d) a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** não se responsabiliza por serviços negociados diretamente com seus prestadores;
- e) para os serviços de eletrodomésticos, os orçamentos são limitados a, no máximo, 2 (dois) por equipamento avariado. Como linha branca, são considerados exclusivamente os seguintes aparelhos:
  - geladeira
  - freezer
  - fogão
  - máquina de lavar roupas

**B. Consultoria orçamentária**

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** disponibilizará aos Segurados um serviço de informações sobre os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços básicos.

**Importante:** cabe à **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** transmitir ao Segurado, tão somente, uma estimativa dos custos aproximados de serviços básicos e corriqueiros sem qualquer responsabilidade pelos serviços que venham a ser contratados pelo Segurado.

**7.2.2. Contenção emergencial**

Serão enviados profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para execução da contenção emergencial do **evento previsto**, até que sejam tomadas providências definitivas.

**Limite:** até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) de mão-de-obra, por evento.

**Serviços disponíveis 24 horas:**

- Eletricistas
- Encanadores
- Chaveiros

**Serviços disponíveis em horário comercial:**

- Vidraceiros
- Marceneiros e serralheiros
- Serviço de Colocação de Lona\*
- Serviço de Colocação de Tapume\*

\*Se tecnicamente possível.

**A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores da ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL é de 3 (três) meses.**

**SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE EVENTO PREVISTO****7.2.3. Limpeza da residência**

Na hipótese de **evento previsto**, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterização do evento, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

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 involuntário, fato causador do dano.

**Exclusões: atos de vandalismo, invasão, arrombamento, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.**

**Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.**

**Horário de atendimento: o atendimento telefônico é 24 horas, e o serviço será agendado para atendimento em horário comercial.**

**Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do Segurado. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do Segurado.**

#### 7.2.4. Vigilância e conserto de fechaduras

Na hipótese de **evento previsto**, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** providenciará o serviço de vigilância, até o limite estabelecido.

Entende-se por vulnerável, a residência que apresentar seus dispositivos de segurança comprometidos (trancas de portas e janelas ou outra forma de acesso ao imóvel) após ocorrência de evento previsto e involuntário.

##### Limites:

- **Vigilância:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados;
- **Chaveiro:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

**Importante: os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.**

#### 7.2.5. Transferência de móveis

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** organizará a retirada de móveis e o transporte deles até o local especificado pelo Segurado, desde que não seja fora do município de domicílio da residência assistida, sempre que em consequência de um **evento previsto** seja necessária a reforma ou o reparo da mesma, por se encontrar inabitável ou por razões de segurança.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

#### 7.2.6. Guarda de móveis

Em complemento ao serviço descrito no item anterior, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno à residência assistida após a reparação do **evento previsto**. Os objetos poderão ficar guardados até a conclusão da reforma ou reparos na residência do Segurado.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

### 7.2.7. Hospedagem alternativa

Na ocorrência de **evento previsto**, se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite abaixo.

**Limite:** até 4 (quatro) diárias de hotel, com custo limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 2 (duas) intervenções por ano.

**Exclusões:**

**Estão excluídas desta garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares, locomoção e respectivo retorno.**

### 7.2.8. Despesas com restaurantes e lavanderias

Na hipótese de **evento previsto**, se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou caso tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se responsabilizará pelas despesas com restaurantes e lavanderias.

**Limite:** até R\$100,00 por dia, máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 2 (duas) intervenções por ano.

**Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima serão de responsabilidade do Segurado.**

## PROBLEMA EMERGENCIAL

Serão enviados profissionais nas especialidades abaixo para resolver ocorrências imprevistas, inesperadas e alheias à vontade do Segurado, que provoquem danos no imóvel e que não estejam incluídas no conceito de **eventos previstos**.

### 7.2.9. Serviço de Chaveiro

Se em decorrência de **Problema Emergencial** o Segurado não puder entrar na residência em razão de quebra ou perda das chaves, e não existir outro meio ou solução para o problema (chave sobressalente disponível e abertura de porta), a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** providenciará o envio de chaveiro para solução do problema.

**Limite:** R\$ 60,00 (sessenta reais) para o conserto de fechaduras e portas, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** a responsabilidade da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** está limitada aos custos do conserto de emergência do problema, se tecnicamente possível, observado, ainda, o limite máximo acima. Os custos com troca de peças e/ou confecção de novas chaves serão de responsabilidade do próprio Segurado.

#### **7.2.10. Mão-de-obra Elétrica**

Se em decorrência de **Problema Emergencial** for afetado o sistema elétrico (curto circuito e pane elétrica) e alguma(s) das dependências da residência ficar sem energia elétrica, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** providenciará o envio de um profissional para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** a responsabilidade da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** está limitada aos custos do conserto de emergência do problema, se tecnicamente possível, observado, ainda, o limite máximo acima.

#### **7.2.11. Mão-de-obra Hidráulica**

Caso ocorra algum tipo de problema hidráulico devido a vazamentos internos na residência habitual do **Segurado**, com risco de alagamento, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** enviará até o local, profissional qualificado para estancar o vazamento.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** a responsabilidade da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** está limitada aos custos do conserto de emergência do problema, se tecnicamente possível, observado, ainda, o limite máximo acima.

**Exclusões:** estão excluídos os custos de reparo definitivo, de serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução. Também está excluído desta assistência o reparo de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixas d'água, bombas hidráulicas, bem como o desentupimento de banheiros e sifões, a reparação de goteiras por má impermeabilização ou a proteção das paredes externas do imóvel.

### 7.2.12. Exclusões particularizadas

#### FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:

- a) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves, tumultos e acidentes radioativos ou atômicos;
- b) confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- c) despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- d) eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel cadastrado;
- e) eventos causados por culpa grave e dolo do Segurado;
- f) perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer convulsão da natureza;
- g) quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares;
- h) limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento involuntário;
- i) despesas com locação de andaime;
- j) 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 execução do serviço de assistência;
- k) despesa de qualquer natureza, sem prévia autorização da ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL e/ou superiores aos limites fixados.

### 7.3. ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

#### Âmbito territorial

O âmbito territorial desta cobertura compreende o Brasil e demais países que integram o Mercosul.

**Importante:** Poderá haver até 2 (duas) trocas de veículos por vigência (anual).

A ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL prestará serviço de assistência a veículos nas seguintes situações.

### 7.3.1. Reboque ou recolha após acidente ou pane

Em caso de **acidente de trânsito** ou **pane** que impossibilite a locomoção do veículo por seus próprios meios, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** providenciará, após a liberação do veículo, o reboque, por guinchos credenciados, para reparo, até uma oficina mais próxima, indicada pelo Segurado, desde que ela esteja situada numa distância rodoviária de até 100 km do local da ocorrência, por trajeto terrestre normal e viável.

Se não houver oficina nem concessionária em funcionamento no momento da assistência, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada, pelo prestador, a guarda do mesmo até o início do expediente.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por ocorrência, obedecendo à distância rodoviária de 100 quilômetros.

**Importante:** será fornecido apenas um guincho por evento, exceto nos casos em que não existam oficinas ou concessionárias em funcionamento no momento da assistência. Caso exceda o limite acima, em qualquer situação, a diferença de custos correrá por conta do Segurado.

### 7.3.2. Auto-socorro após acidente ou pane

Em caso de **acidente** ou **pane** que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico de uma oficina especializada para realizar o conserto no local se, tecnicamente, possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o reboque deverá ser acionado, pelo próprio Serviço de **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais), por ocorrência, para mão-de-obra do prestador, até duas intervenções por ano.

**Importante:** a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.

### 7.3.3. Envio de chaveiro ao local

Caso seja necessário em razão de quebra, perda ou esquecimento das chaves na ignição, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** providenciará o

envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** mão-de-obra para abertura do veículo, até duas intervenções por ano.

**Importante:** o serviço será prestado somente nos casos em que o veículo se encontrar em cidades com prestadores cadastrados e desde que tenha chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc.

Quando não seja possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

Os custos com a confecção de nova chave e/ou fechadura ficam a cargo do Segurado.

#### **7.3.4. Retorno ao domicílio ou continuação de viagem**

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em consequência de **acidente** ou **pane**, ou em casos de **roubo** ou **furto** do veículo, o Segurado e seus acompanhantes terão à disposição o meio de transporte mais adequado, a critério da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, para o retorno ao seu local de domicílio ou para prosseguimento da viagem até o local de destino, desde que o conserto demore mais que 1 (um) dia para ser efetuado e desde que o Segurado tenha se utilizado dos serviços de guincho e/ou auto-socorro.

A escolha da cobertura será efetuada sempre respeitando a menor distância em relação ao local do evento. O número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo.

Fica a critério da **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** a escolha entre:

- a) locação de automóvel condizente com as necessidades de volume e trajeto; ou
- b) pagamento de táxi; ou, ainda
- c) o fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica.

**Franquia:** 50 km do domicílio do Segurado.

**Limite:** custo do meio de transporte colocado à disposição dos ocupantes do veículo, observado o teto máximo de 01 passagem aérea, de ida, na classe econômica, por pessoa a ser transportada.

### **7.3.5. Hospedagem por imobilização do veículo**

O Segurado e seus acompanhantes terão direito a diária em hotel nas situações em que o conserto do veículo demorar mais que 24 horas para ser efetuado ou, nos casos em que não haja oficina aberta e for necessário esperar o início do expediente, desde que o Segurado tenha se utilizado dos serviços de reboque.

**Franquia:** 50 km do domicílio do Segurado.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por diária, para o máximo de 5 (cinco) dias, independentemente do número de ocupantes do veículo.

**Exclusões:** despesas com alimentação do Segurado e acompanhantes ou traslado entre oficina e hotel.

### **7.3.6. Transporte para recuperação do veículo**

Caso o Segurado tenha retornado ao seu local de domicílio ou prosseguido viagem até seu local de destino após a ocorrência de acidente ou pane, a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**, a seu critério, fornecerá o meio de transporte mais adequado para que este, ou pessoa por ele indicada, possa recuperar o veículo, desde que o transporte para retorno ou continuação de viagem tenha sido fornecido pela Assistência.

**Franquia:** 50 km do domicílio do Segurado.

**Limite:** custo do meio de transporte colocado à disposição do Segurado ou pessoa por ele indicada, limitado ao teto máximo de 1 (uma) passagem aérea, classe econômica.

### **7.3.7. Troca de pneus**

Este serviço tem por objetivo disponibilizar ao Segurado um profissional para simples troca do pneu avariado. No caso do profissional não conseguir efetuar a troca no local, será fornecido um reboque até o borracheiro mais próximo, num raio máximo de 50 (cinquenta) quilômetros.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** mão-de-obra para conserto/troca de pneus ou reboque num raio máximo de 50 (cinquenta) quilômetros, limitado a uma prestação de serviço por ano.

**Importante:**

- a) as despesas para o conserto do pneu, câmara, aro e outros materiais necessários são de responsabilidade do Segurado;
- b) este serviço poderá ser acionado somente pelo Segurado;
- c) os serviços serão prestados desde que haja disponibilidade local;
- d) a ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL ficará desobrigada da prestação deste serviço nas seguintes circunstâncias: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos fortuitos ou de força maior.

**7.3.8. Auxílio por falta de combustível**

Se o veículo estiver impossibilitado de se locomover por falta de combustível, será providenciado o reboque até o posto de abastecimento mais próximo, para que o Segurado possa reabastecê-lo.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** reboque até o posto de abastecimento mais próximo.

**Importante:** as despesas com o combustível são de responsabilidade do Segurado.

**7.3.9. Exclusões particularizadas**

**FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS:**

- a) serviços providenciados, diretamente, pelo Segurado ou terceiros, sem contato prévio com a Central de Atendimento;
- b) ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- c) eventos ocorridos com veículos que apresentem peso superior a 3,5 toneladas e número de rodas inferior ou superior a 4 (quatro);
- d) atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- e) conserto de pneus;
- f) fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- g) serviços de assistência para terceiros;
- h) despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou seus acompanhantes;
- i) atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- j) eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por

- parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- k) assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
  - l) acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
  - m) mão-de-obra para reparação do veículo, exceto nos casos de conserto no local;
  - n) atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo.

#### 7.4. ASSISTÊNCIA NA INDICAÇÃO MÉDICA

##### Âmbito territorial

O âmbito territorial desta assistência compreende o território brasileiro.

**Importante: serviço não destinado a atendimentos de urgência ou emergência, constituindo-se apenas em atendimento médico domiciliar ou em consultório, com agendamento de horário.**

A **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO** oferece ao Segurado:

- a) informação séria, confiável e objetiva sobre saúde, 24 horas, por telefone;
- b) indicação de médicos de uma rede altamente qualificada, a preços acessíveis, pré-acordados com a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**;
- c) orientação sobre localização e serviços disponíveis nos recursos de saúde (pronto-socorros, postos de saúde, farmácias, clínicas, laboratórios e hospitais) das redes pública e privada, em todo território nacional.

#### MODALIDADES DE SERVIÇOS NA INDICAÇÃO MÉDICA, ISOLADOS OU COMBINADOS

##### 7.4.1. Indicação de rede de médicos e serviços complementares

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** oferece uma rede de médicos com preços acessíveis, para indicação ao Segurado, de acordo com a especialidade e região desejada.

A rede de médicos tem abrangência nacional e está presente em todas as cidades com mais de 80.000 habitantes e nas cidades menores, com vocação turística e população flutuante.

**Limite:** sem limite para a indicação.

**Importante:** os honorários deverão ser pagos diretamente pelo Segurado ao médico, porém respeitando uma tabela de preços diferenciada: consultas no consultório com hora marcada, procedimentos ambulatoriais e exames complementares pelos valores estabelecidos na lista de Procedimentos Médicos da Associação Médica Brasileira.

#### **7.4.2. Acionamento de médicos para consultas domiciliares 24 horas**

A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** aciona, quando solicitada, médicos para atendimento domiciliar, com hora marcada, 24 horas por dia. O médico acionado para a consulta domiciliar é sempre o médico mais próximo do paciente, com consultório estabelecido no mesmo bairro ou região do solicitante. Os médicos que atendem a consultas domiciliares são clínicos gerais, pediatras e geriatras.

**Limite:** sem limite para a indicação.

**Importante:** o pagamento dos honorários dos profissionais é feito pelo Segurado, diretamente ao médico, porém respeitando uma tabela de preços, com descontos, pré-acordados com a **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL**.

#### **7.4.3. Exclusões particularizadas**

**FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE INDICAÇÃO MÉDICA:**

- a) a contratação de médicos, clínicas e hospitais profissionais, o pagamento dos honorários e demais custos que pelos mesmos vierem a ser cobrados correrão por conta e risco exclusivo do Segurado. A **ASSISTÊNCIA OURO RESIDENCIAL** não responde pelo pagamento de tais honorários, nem tampouco pelos serviços que vierem a ser prestados pelos profissionais.

## 8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS

<b>ASSISTÊNCIA EM VIAGEM</b>	<b>LIMITES</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Despesas médicas, cirúrgicas e de hospitalização	Até R\$ 10.000 por evento	Exterior
Despesas odontológicas	Até R\$ 1.000 por evento	Exterior
Despesas farmacêuticas	Até R\$ 1.000 por evento	Exterior
Indicação de advogado	Sem limite	Exterior
Adiantamento de honorários advocatícios	Até R\$ 3.000,00 (devolução em 60 dias)	Exterior
Adiantamento de fiança, cauções penais e custas processuais	Até R\$ 10.000,00 por evento (devolução em 60 dias)	Exterior
Remoção inter-hospitalar	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Transporte e envio de familiar	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Hospedagem de familiar	Até R\$ 100,00 por dia e limite máximo de R\$ 1.000,00	Brasil e Exterior
Prolongamento de estadia após alta hospitalar	Até R\$ 100,00 por dia e limite máximo de R\$ 1.000,00	Brasil e Exterior
Regresso antecipado por falecimento de familiar	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Regresso antecipado por sinistro na residência	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Garantia de viagem de regresso	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Regresso de acompanhantes	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Acompanhamento de menores de 14 anos	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Traslado de corpos	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Adiantamento de fundos por perda ou roubo de bagagem	Até R\$ 300,00 (devolução em 30 dias)	Brasil e Exterior
Apoio na procura de documentos perdidos ou roubados	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Transmissão de mensagens urgentes	Sem limite	Brasil e Exterior
Motorista substituto	Até R\$ 600,00 por evento	Brasil

<b>ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL</b>	<b>LIMITES</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Manutenção geral (indicação de mão-de-obra especializada)	Sem limite	Brasil
Consultoria orçamentária	Sem limite	Brasil
Eletricista (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Encanador (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Chaveiro (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Limpeza da residência	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Vigilância e conserto de fechaduras	R\$ 300,00 (vigilância) R\$ 150,00 (chaveiro (2x ao ano)	Brasil
Transferência de móveis	Até R\$ 200,00 (2x ao ano)	Brasil
Guarda de móveis	Até R\$ 200,00 (2x ao ano)	Brasil
Hospedagem alternativa	Até R\$ 100,00/ dia, limitado ao máximo de R\$ 400,00 por evento (2x ao ano)	Brasil
Despesas com restaurantes e lavanderias	Até R\$ 100,00/ dia, limitado ao máximo de R\$ 400,00 por evento (2x ao ano)	Brasil

<b>ASSISTÊNCIA A VEÍCULO</b>	<b>LIMITES</b>	<b>BRASIL E MERCOSUL</b>
Reboque após acidente ou pane	Até 100 km de raio ou R\$ 300,00, o que atingir primeiro, por evento (2x ao ano)	Sem franquia
Auto-socorro após acidente ou pane	Até R\$ 200,00, por evento, para a mão-de-obra do prestador (2x ao ano)	Sem franquia
Envio de chaveiro ao local	Mão-de-obra para abertura do veículo (2x ao ano)	Sem franquia
Retorno ao domicílio ou continuação da viagem	Máximo de 1 (uma) passagem aérea, classe econômica, por ocupante do veículo (2x ao ano)	50 km do domicílio
Hospedagem por imobilização do veículo	Até R\$ 100,00 por diária, máximo 5 diárias, por evento (2x ao ano)	50 km do domicílio
Transporte para recuperação do veículo	1 (uma) passagem aérea, classe econômica (2x ao ano)	50 km do domicílio
Troca de pneus	Mão-de-obra para conserto/ troca do pneu (2x ao ano)	Sem franquia
Auxílio por falta de combustível	Reboque até posto de abastecimento mais próximo (2x ao ano)	Sem franquia

<b>ASSISTÊNCIA NA INDICAÇÃO MÉDICA</b>	<b>LIMITES</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Indicação de rede de médicos e serviços complementares	Honorários dos profissionais por conta do Segurado	Brasil
Acionamento de médicos para consultas domiciliares 24 horas	Honorários dos profissionais por conta do Segurado	Brasil
Indicação de recursos médicos e hospitalares públicos e privados	Sem limite	Brasil
Informações médicas em geral - telefone	Sem limite	Brasil