

ASSISTÊNCIA TOTAL / SOS TOTAL

Manual do Associado

**Processo SUSEP nº 10.003367/00-21**  
**CNPJ 28.196.889/0001-43**

## Assistência Total / SOS TOTAL

**“Atenção – Ao necessitar de algum dos serviços de assistência, contate imediatamente a Aliança do Brasil – SOS TOTAL. Não haverá reembolso por serviços não autorizados previamente”.**

### 1. Definições

- 1.1 **Segurado:** é a pessoa física, com residência habitual no Brasil, titular do Seguro realizado na Companhia de Seguros ALIANÇA DO BRASIL, contratado com a cobertura de SOS Total.
- 1.2 **Acidente Pessoal:** é a ocorrência de fato súbito, danoso, externo e imprevisível involuntariamente causado cujo efeito se produza na pessoa do Segurado e que demande atendimento médico imediato.
- 1.3 **Doença Súbita:** é a alteração aguda do estado de saúde do Segurado com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato a vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.
- 1.4 **Domicílio do Segurado:** é o Município da Residência do Segurado constante do cadastro.
- 1.5 **Residência do Segurado:** designa a área territorial da casa (terreno + construções) ou apartamento de propriedade e/ou residência habitual do Segurado no Brasil e **devidamente cadastrada junto à Aliança do Brasil.**
- 1.6 **Evento involuntário:** é um evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel.
- 1.7 **Contenção Emergencial:** se caracteriza em conter provisoriamente, e se tecnicamente possível, danos causados por eventos involuntários, na residência do Segurado, com objetivo de amenizar a situação emergencial que se encontra o Segurado, até que providências definitivas sejam tomadas.
- 1.8 **Manutenção Geral:** é todo serviço necessário ao imóvel, para manter sua Conservação e/o acrescentar benfeitorias no mesmo.
- 1.9 **Veículo do Segurado:** é o veículo de propriedade e/ou de uso habitual do Segurado devidamente cadastrado junto à Aliança do Brasil, desde que não seja veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiro, de aluguel ou com peso superior a 3.500 kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha 4 rodas e **devidamente cadastrada junto à Aliança do Brasil.**
- 1.10 **Pane do Veículo:** é qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.
- 1.11 **Acidente de Trânsito:** é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo do Segurado, tais como colisão, abaloamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do Segurado e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

### 2. Assistência Pessoal

A Assistência garante o atendimento do Segurado, residente e domiciliado no Brasil, quando em viagem no Brasil ou exterior, em casos de doença súbita ou acidentes pessoais, desde que o Segurado não esteja afastado de seu domicílio permanente por mais de 90 (noventa) dias.

Quando em viagem no Brasil os serviços serão prestados desde que o Segurado se encontre fora do município em que tenha domicílio.

## **Coberturas disponíveis no Exterior**

### **2.1 Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização**

Se em consequência de acidente ou doença súbita, o Segurado necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, será assegurado o atendimento até o limite de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por evento.

### **2.2 Despesas Odontológicas**

Será assegurado o atendimento, até o limite de R\$ 1.000,00 (um mil reais), das despesas com o tratamento odontológico que o Segurado for obrigado a fazer em casos de urgência e tão somente nesses casos.

### **2.3 Despesas Farmacêuticas**

Será assegurado o pagamento, até o limite de R\$ 1.000,00 (um mil reais) das despesas farmacêuticas prescritas pelo médico responsável pela Assistência, devidamente comprovadas.

### **2.4 Indicação de Advogado**

Mediante solicitação do Segurado e a fim de assegurar sua defesa perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido, serão prestadas informações sobre advogados que o possam patrocinar, sendo os respectivos honorários e outras despesas daí decorrentes por conta do Segurado.

### **2.5 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, será adiantado o pagamento das despesas com honorários advocatícios, até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

- a) A importância adiantada deverá ser devolvida pelo Segurado no prazo de 30 (trinta) dias a serem contados da data do efetivo recebimento;
- b) Para tanto, o Segurado deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor do Serviço de Assistência no Brasil.

### **2.6 Adiantamento de Cauções Penais e Custas Processuais**

- a) Custas Processuais – Serão prestadas, 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 e que não envolva responsabilidade por atos voluntariamente praticados, até o limite de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).
- b) Liberdade Provisória – Prestará ainda, a título de adiantamento, e até o limite 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.
- c) Estas importâncias adiantadas, quer para custas processuais quer para garantia de liberdade provisória, serão reembolsadas pelo Segurado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias ou logo após a sua restituição pelo tribunal, consoante o que ocorrer primeiro.
- d) Por ocasião da prestação da caução do Serviço de Assistência, deverá o Segurado assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor do Serviço de Assistência no Brasil para o caso de, por culpa sua, ser quebrada ou perdida a caução.

**Coberturas disponíveis no Brasil  
(Fora do domicílio do Segurado) e no Exterior**

**2.7 Monitoração e Remoção Médica**

Na ocorrência de acidente ou doença súbita do Segurado, ocorrida durante viagem e, de acordo com a natureza e gravidade das lesões ou sintomas, o Serviço de Assistência se responsabilizará, após ter sido prestado o atendimento emergencial, pela transferência do Segurado para o centro hospitalar mais adequado ao seu atendimento, a critério do médico responsável no local da internação e dos médicos do Serviço de Assistência, podendo ser feita por ambulância, avião comercial ou avião UTI.

**2.8 Transporte e Envio de Familiar**

Se o Segurado permanecer hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias em viagem no Brasil ou no exterior, estando desacompanhado, será colocado à disposição de um parente, ou de uma pessoa indicada pelo segurado, residente no Brasil, um bilhete aéreo de linha comercial, classe econômica, de ida e volta, ou outro meio de transporte mais adequado (a critério do serviço de Assistência), para que possa acompanhá-lo.

**2.9 Hospedagem de Familiar**

Em caso do Segurado ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, em viagem e estando desacompanhado e, tendo sido colocado à disposição de um familiar ou pessoa por ele indicada, um bilhete aéreo para acompanhá-lo, serão assumidos os gastos efetuados com sua hospedagem até o limite de R\$ 100,00 (cem reais) por dia e até o máximo de R\$1.000,00 (um mil reais), serão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

**Tabelas dos serviços de Assistência SOS Total**

<b>ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL</b>		
<b>Coberturas:</b>	<b>Limites:</b>	<b>Abrangência:</b>
Motorista Substituto	Até R\$ 600,00	Brasil
Envio de Profissionais, sem custo de visita e orçamento e garantia de 3 meses	Sem Limite	Brasil
Consultoria Orçamentária	Sem Limite	Brasil
Contenção Emergencial de Eventos involuntários	Até R\$ 150,00	Brasil
Limpeza da Residência	Até R\$ 150,00	Brasil
Guarda da Residência e Conserto de fechaduras	Até R\$ 300,00 para vigilância Até R\$ 150,00 para conserto de fechaduras	Brasil
Mudança e Guarda móveis	Até R\$ 200,00 para mudança Até R\$ 200,00 para guarda móveis	Brasil
Hospedagem Alternativa	Até R\$ 400,00	Brasil
Despesas com restaurante e lavanderia	Até R\$ 400,00	Brasil

<b>ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS</b>		
<b>Coberturas:</b>	<b>Limites:</b>	<b>Franquia:</b>
Reboque após acidente ou pane	Até R\$ 300,00	Sem franquia
Auto Socorro após acidente ou pane	Até R\$ 200,00	Sem franquia
Envio de chaveiro	Mão de obra para abertura do veículo	Sem franquia
Retorno ao domicílio ou continuação da viagem	Passagem aérea por ocupante	50 km do domicílio
Hospedagem por imobilização do veículo	Até R\$ 100,00 por diária máximo 5 diárias	50 km do domicílio
Transporte para recuperação do veículo	Passagem aérea classe econômica	50 km do domicílio
Serviço de substituição de pneu furado	Troca do pneu	Sem franquia
Auxílio por falta de combustível	Reboque até posto mais próximo	Sem franquia

**Tabelas dos serviços de Assistência SOS Total**

<b>ASSISTÊNCIA PESSOAL</b>		
<b>Coberturas:</b>	<b>Limites:</b>	<b>Abrangência</b>
Despesas médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização	Até R\$ 10.000,00	Exterior
Despesas Odontológicas	Até R\$ 1.000,00	Exterior
Despesas Farmacêuticas	Até R\$ 1.000,00	Exterior
Indicação de Advogado	Sem limite	Exterior
Adiantamento de Honorários legais	Até R\$ 3.000,00 ( devolução em 30 dias)	Brasil e Exterior
Adiantamento de Cauções penais e Custas Processuais	Até R\$ 10.000,00 ( devolução em 30 dias)	Exterior
Monitoração e Remoção médica	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
Retorno antecipado por Falecimento de familiar	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Retorno antecipado por Evento involuntário na Residência	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Garantia de viagem de regresso	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Retorno de acompanhantes	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Acompanhamentos de menores de 14 anos	Sem limite monetário	Brasil e Exterior
Translado 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	Brasil

<b>ASSISTÊNCIA FUNERAL</b>		
<b>Coberturas:</b>	<b>Limites:</b>	<b>Abrangência:</b>
Atendimento Social, Funeral ou Cremação, Sepultamento e locação de Jazigo	Até R\$ 3.000,00	Brasil
Passagem para um membro da família	Passagem aérea classe econômica de ida e volta	Brasil e Exterior

**2.10. Prolongamento de Estada Após Alta Hospitalar**

Se após ocorrência de acidente ou doença súbita e por prévia recomendação do médico afiliado responsável pelo atendimento, e o estado do Segurado não justificar hospitalização ou remoção médica e se seu regresso não se puder realizar na data inicialmente prevista, o Serviço de Assistência encarrega-se das despesas a serem realizadas com estadia em hotel até o limite de R\$ 100,00 (cem reais) por dia e até o máximo de R\$ 1.000,00 (um mil reais), sendo excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

**2.11. 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 parente de 1º grau, ocorrido no Brasil. 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, na impossibilidade deste qualquer outro meio de transporte disponível. Para os fins desta cláusula, são considerados familiares: o cônjuge, os filhos, pais e irmãos do Segurado.

**2.12. Regresso Antecipado por Sinistro na Residência**

Será garantido o pagamento das despesas de transporte do Segurado até seu domicílio, devido a ocorrência de roubo ou furto qualificado, com violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão, na sua residência habitual, que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim, a sua presença e regresso, sempre que não possa efetuar este transporte pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem, ou ainda quando este meio não o conduza em tempo hábil.

**2.13. Garantia de Viagem de Regresso**

Será garantido o pagamento das despesas de transporte do Segurado até o seu domicílio ou até ao local de destino da viagem interrompida, desde que estes últimos gastos não sejam superiores àqueles, e sempre que o Segurado não possa efetuar este transporte pelo meio inicialmente previsto utilizado em sua viagem, em razão de doença ou lesão decorrente de acidente cujo acompanhamento tenha sido verificado pela equipe médica do Serviço de Assistência.

Com esta finalidade, o Serviço de Assistência poderá, em nome do Segurado, usar, negociar, providenciar, compensar, junto às Companhias Aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do Segurado ou a continuação de sua viagem.

**2.14. Regresso de Acompanhantes**

Caso o Segurado tenha sido vitimado por acidente ou doença súbita, que torne necessário seu regresso antecipado 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 possuam utilizar a passagem original emitida com prazo determinado; na impossibilidade deste qualquer outro meio de transporte disponível.

Com esta finalidade, o Serviço de Assistência poderá, em nome do Segurado, usar, negociar, providenciar, compensar, junto às Companhias Aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do Segurado ou a continuação de sua viagem. Para esta cláusula são considerados familiares: o cônjuge, os filhos, os pais e os irmãos do Segurado.

**2.15. Acompanhamento de Menores de 14 anos**

Caso o Segurado esteja em viagem tendo sob responsabilidade crianças menores de 14 anos e, em consequência de acidente ou falecimento, estas fiquem desacompanhadas e o Segurado não possa embarcá-las para o retorno ao seu local de domicílio, o Serviço de Assistência encarregar-se-á da guarda dos menores ou arcará com as despesas de uma passagem aérea econômica, de ida e volta, para que um familiar, no Brasil, possa buscá-los no local da ocorrência.

**2.16. Translado de Corpos**

Na eventualidade de falecimento do Segurado durante a viagem, o Serviço de Assistência custeará e cuidará das formalidades necessárias ao retorno do corpo, inclusive o transporte para o Município de sepultamento no Brasil.

**2.17. 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, serão adiantados fundos ao Segurado, até um limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) mediante a assinatura de um documento de reconhecimento de dívida com o pagamento em até 30 (trinta) dias e desde que observadas as seguintes condições:

- a) **Obrigação do Segurado de comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R. – *Property Irregularity Report*);**
- b) **Obrigação do Segurado de entrar em contato com o Serviço de Assistência, informando o fato em até 3 (três) dias depois do ocorrido;**

Limite do Adiantamento: R\$ 300,00 (trezentos reais)

**2.18. Apoio na Procura de Documentos Perdidos ou Roubados**

No caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem, será prestada toda a orientação e ajuda necessária, junto às embaixadas ou órgãos competentes, para obtenção de passaporte ou outras medidas a serem tomadas.

Se existirem documentos substitutos ou 2ª via no domicílio do Segurado, o Serviço de Assistência poderá, opcionalmente, remetê-los até ao local onde se encontre o Segurado.

As eventuais taxas ou custos cobrados pelos órgãos ou empresas responsáveis pela emissão dos documentos serão de responsabilidade do Segurado.

**2.19. Transmissão de Mensagens Urgentes**

O Serviço de Assistência poderá, a partir do telefonema do Segurado, avisar seus parentes, sua empresa, ou médico particular sobre o seu estado de saúde e localização, procurando transmitir segurança e tranqüilidade, assim como, tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas.

**Coberturas disponíveis no Brasil  
(fora do domicílio do Segurado)**

**2.20. Motorista Substituto**

Caso o Segurado, em razão de acidente ou doença súbita, fique impossibilitado de dirigir o veículo, e não havendo outro passageiro habilitado para tanto, o Serviço de Assistência arcará com as despesas de um motorista profissional para prosseguimento da viagem ou retorno ao domicílio, por um período necessário para conclusão do percurso.

Alternativamente poderá também arcar com as despesas de transporte, pelo meio mais adequado a critério do Serviço de Assistência, para que um responsável, indicado pelo Segurado, possa trazer o veículo e eventuais acompanhantes para seu local de domicílio.

Limite de Despesas: R\$ 600,00 (seiscentos reais)

**Exclusões**

Constituem riscos e eventos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços e despesas respectivas, os seguintes:

- a) acontecimentos ocorridos anteriormente ao início do contrato;
- b) acontecimentos ou conseqüências causadas por dolo ou suicídio consumado ou tentado do Segurado;
- c) danos sofridos em conseqüência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;

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

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

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

**Importante:** caso o Segurado possua mais de um seguro, os limites das coberturas não se acumulam.

### 3. Assistência Residencial

#### 3.1. Manutenção Geral

O serviço de Assistência tem por objetivo prestar atendimento na ocorrência dos mais diversos problemas relacionados a imóveis residenciais.

##### 3.1.1 Mão-de-Obra Especializada para Manutenção Geral:

O serviço de Assistência se encarregará do **envio de profissionais** devidamente qualificados e previamente selecionados, para:

Novas construções, reformas, reparos ou consertos, na residência do Segurado. A responsabilidade se limita ao envio dos profissionais para qualquer dos eventos acima, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais.

**Importante:** Os custos de projeto e execução do serviço (material e mão-de-obra) **serão responsabilidade exclusiva do Segurado**, obedecendo uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada.

**Serviços disponibilizados pelo Serviço de Assistência:**

**Serviço 24 horas:**

- Eletricistas
- Encanadores
- Chaveiros

**Serviços no horário comercial:**

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

Serão dados 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

3.1.2 **Consultoria Orçamentária:**

A Central de Atendimento oferecerá um serviço de informações, disponibilizando aos Segurados, os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços básicos, em 5 (cinco) regiões do país.

**3.2. Eventos Involuntários**

O serviço de Assistência tem por objetivo prestar atendimento na ocorrência de um **evento involuntário** em residências.

Eventos Previstos:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, com ou sem ações de vandalismo)
- ARROMBAMENTO
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO
- DESMOROANAMENTO
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA
- IMPACTO DE VEÍCULOS
- INUNDAÇÕES PROVOCADAS POR TROMBAS D' ÁGUA OU CHUVAS TORRENCIAIS
- QUEDAS DE AERONAVES

Serão enviados profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para:

3.2.1 **Mão-de-Obra para Contenção Emergencial:**

Serão enviados profissionais para o diagnóstico do problema, e a execução da contenção emergencial do evento, assim como orçamento para recuperação dos danos causados, até que sejam tomadas providências, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), de mão-de-obra, por evento.

**Serviços disponibilizados:**

**Serviços 24 horas:**

- Eletricistas
- Encanadores
- Chaveiros

**Serviços no horário comercial:**

- Pedreiros
- Vidraceiros

- Marceneiros e serralheiros
- Pintores

Serão dados 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

**Coberturas Adicionais em caso de Evento Involuntário:**

**3.2.2 Limpeza da Residência:**

Se em consequência de evento involuntário, houver a necessidade do envio à residência de profissionais de limpeza, o Serviço de Assistência se responsabiliza pelas despesas decorrentes até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 2 (duas) intervenções por ano.

**3.2.3 Guarda da Residência e Conserto de Portas e Fechaduras:**

Se em decorrência de um evento involuntário, a residência ficar vulnerável, o Serviço de Assistência se encarregará das despesas para a contenção emergencial e, se necessário, providenciará a vigilância da residência até os limites de:

- R\$ 300,00 (trezentos reais) de um profissional de vigilância, limitado a 2 (duas) intervenções por ano
- R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), para o conserto de chaves, fechaduras e portas, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

**3.2.4 Mudança e Guarda-Móveis:**

Na eventualidade de evento involuntário e, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, o Serviço de Assistência se encarregará dos seguintes gastos:

- Da mudança até o local provisório indicado pelo Segurado para a guarda dos objetos, até o limite de R\$ 200,00 e 2 (duas) intervenções por ano
- Da guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos na residência do Segurado, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) e 2 (duas) intervenções por ano.

**3.2.5 Hospedagem Alternativa:**

Nos casos em que for verificada a não habitabilidade do imóvel, em consequência do evento involuntário, o Serviço de Assistência se encarregará da reserva e pagamento de hotel até os limites de R\$ 100,00 por dia até o máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e 2 (duas) intervenções por ano.

Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

**3.2.6 Despesas com Restaurantes e Lavanderias:**

Nos casos em que for verificada a não habitabilidade do imóvel ou tenha ficado inutilizáveis o uso da cozinha e da área de serviço, em consequência de evento involuntário, o Serviço de Assistência se encarregará do reembolso das despesas com restaurantes e lavanderias até os limites de R\$ 100,00 por dia e até o máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) – (4 dias) e 2 (duas) intervenções por ano, independente da quantidade de pessoas que habitem na residência do Segurado.

**Importante:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, será de responsabilidade exclusiva do Segurado.

**Exclusões**

Constituem riscos e eventos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços e despesas respectivas, os seguintes:

- a) sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
- b) confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- c) despesas com peças de reposição ou para reparos;

- d) eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel cadastrado;
- e) eventos causados por 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; e
- g) despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia e superiores aos Limites fixados.

#### 4. **Assistência a Veículos** **Coberturas disponíveis no Brasil e Mercosul**

##### 4.1. **Reboque ou Recolha Após Acidente ou Pane** Sem Franquia

Em caso de acidente ou pane que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução dos problemas no próprio local, o mesmo será rebocado por guinchos credenciados, até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, numa distância rodoviária de 100 KM.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

**Obs.** Será fornecido apenas um guincho por evento, exceto em situações onde não existam oficinas ou concessionárias abertas.

Limites de Despesas por ocorrência: R\$ 300,00 (trezentos reais)

##### 4.2. **Reparo / Auto Socorro Após Acidente ou Pane** Sem Franquia

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 veículo será rebocado, conforme cobertura acima.

O Serviço de Assistência se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa a reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.

Limite de Despesas por ocorrência: R\$ 200,00 (duzentos reais)

##### 4.3. **Envio de Chaveiro no Local** Sem Franquia

Havendo necessidade, em razão de quebra, perda ou esquecimento das chaves na ignição, será providenciado o envio de um prestador de serviços para a abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos. A responsabilidade se restringe aos custos de mão-de-obra do prestador, ficando a cargo de Segurado os custos com a confecção de nova chave e/ou fechadura.

**Obs:** Esse serviço será prestado tão somente nos casos que o veículo se encontre em cidades com mais de 200.000 habitantes e desde que o veículo utilize chaves e fechaduras convencionais, sem a necessidade de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc.

##### 4.4. **Retorno ao domicílio ou Continuação de Viagem** Franquia 50 km

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 do Serviço de Assistência, 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 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 e o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo.

Limite de Despesas por ocorrência: 1 (uma) Passagem Aérea, de ida, na classe econômica por ocupante.

**4.5. Hospedagem**  
Franquia 50 km

O Segurado e seus acompanhamentos terão direito a diária em hotéis, em situações em que o conserto do veículo demore 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 guincho e/ou auto socorro.

Esta cobertura não inclui despesas com alimentação do Segurado e acompanhantes, ou traslado entre a oficina e hotel.

Limite de Despesas por ocorrência: R\$100,00 (cem reais) / diária – máximo de 5 (cinco) diárias, independente do número de ocupantes do veículo.

**4.6. Transporte para Recuperação do Veículo**  
Franquia 50 km

Caso o Segurado tenha retornado ao seu local de domicílio ou prosseguindo viagem até seu local de destino, o Serviço de Assistência, a seu critério, fornecerá um meio de transporte mais adequado para que este, ou pessoa por ele indicada, possa recuperar o veículo.

Limite de Despesas por ocorrência: Passagem Aérea, de ida, na classe econômica.

**4.7. Substituição de Pneu Furado**  
Sem Franquia

Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo e caso o Segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca, será enviado um profissional para a solução do problema.

O serviço a ser prestado, de acordo com a situação, poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado, numa distância rodoviária não superior a 50 km do local onde ocorreu o dano.

Não estão compreendidas quaisquer **despesas** com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, e aro de roda.

**4.8. Auxílio por Falta de Combustível**  
Sem Franquia

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

**Exclusões**

Constituem riscos e ventos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços e despesas respectivas, os seguintes:

- a) serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou por terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento;

- b) os eventos decorrentes de panes repetitivas que denotem falta de manutenção ou utilização continuada em condições anormais do veículo por parte do Segurado;
- c) acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos; e
- d) prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos pessoais do Segurado e/ou de seus acompanhantes.

## 5. Assistência Funeral

Limite de despesas – R\$ 3.000,00 (três mil reais)

### 5.1. Atendimento Social

Na ocorrência do óbito a família deve entrar em contato com a Central de Atendimento, que após anotar e conferir as informações, comunicará a funerária mais próxima de onde ocorreu o óbito, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral.

### 5.2. Funeral

Os serviços incluem, urna com ou sem visor, ornamentação de luxo, coroa de flores, manta mortuária, véu, carro fúnebre, registro em cartório, livro de presença, jogo de paramento, velas, comunicado em jornal e taxa de capela.

### 5.3. Cremação

Será disponibilizado, no Brasil, o traslado da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima onde existir o serviço, para realização da Cremação e retorno das cinzas aos familiares.

### 5.4. Sepultamento

Em jazigo da família, ou, não havendo, em jazigo providenciado, a ser locado pelo período de até 3 (três) anos, na cidade brasileira indicada pela família do Segurado falecido, ou caso seja comprovadamente inviável, na cidade mais próxima pela mesma indicada.

**Observação:** A localização do jazigo será feita de acordo com as disponibilidades locais.

### 5.5. Serviço de Passagem pra um Membro da Família

Caso o Segurado não utilizar a cobertura de traslado de corpos e for sepultado no local do evento e não sendo este o domicílio do Segurado, será disponibilizado o meio de transporte mais adequado para que um familiar possa acompanhar o sepultamento.

Limite de Despesas: 1 (uma) passagem aérea, de ida e volta, classe econômica.

## Exclusões

Constituem riscos e eventos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços e despesas respectivas, os seguintes:

- a) despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não prevista nas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- b) despesas com compra de jazigo.

**Importante:** caso o Segurado possua mais de um seguro, os limites das coberturas não se acumulam.