

ASSISTÊNCIA SOS TOTAL
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 SOS TOTAL

Ao necessitar dos serviços de assistência, contate imediatamente a Central de Atendimento da 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.

ÍNDICE

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

SERVIÇO DISPONÍVEL, EXCLUSIVAMENTE, NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DO SEGURADO).....	16
7.1.20. Motorista substituto	17
7.1.21. Exclusões particularizadas	17
7.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	18
7.2.1. Manutenção geral	18
7.2.2. Contenção emergencial	20
SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE EVENTO PREVISTO.....	21
7.2.3. Limpeza da residência.....	21
7.2.4. Vigilância e conserto de fechaduras.....	21
7.2.5. Transferência de móveis	22
7.2.6. Guarda de móveis.....	22
7.2.7. Hospedagem alternativa	22
7.2.8. Despesas com restaurantes e lavanderias.....	22
7.2.9. Exclusões particularizadas	23
7.3. ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS.....	23
7.3.1. Reboque ou recolha após acidente ou pane	24
7.3.2. Auto-socorro após acidente ou pane.....	24
7.3.3. Envio de chaveiro ao local	25
7.3.4. Retorno ao domicílio ou continuação de viagem	25
7.3.5. Hospedagem por imobilização do veículo.....	26
7.3.6. Transporte para recuperação do veículo.....	26
7.3.7. Troca de pneus	26
7.3.8. Auxílio por falta de combustível.....	27
7.3.9. Exclusões particularizadas	27
7.4. ASSISTÊNCIA FUNERAL	28
7.4.1. Funeral.....	28
7.4.2. Cremação	29
7.4.3. Sepultamento	29
7.4.4. Serviço de passagem para um membro da família.....	29
7.4.5. Exclusões particularizadas	30
8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS.....	31

1. DEFINIÇÕES

Acidente pessoal: é toda lesão corporal, 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 o 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 respectivo serviço (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 SOS TOTAL**, 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 SOS TOTAL**, 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 que não necessite da intervenção de engenheiro, conforme a legislação em vigor.

Residência assistida: designa a área territorial da casa (terreno + construções) ou apartamento, de propriedade e/ou residência habitual do Segurado no Brasil, **devidamente cadastrada na Aliança do Brasil. Estão excluídas residências não habituais.**

Segurado: é a pessoa física, com residência habitual no Brasil, titular do Seguro 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.

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

2.7. A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 pelo **SOS TOTAL**, 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 Vida.

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 mais comodidade e segurança, as ligações feitas para a Central da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL

Os serviços de assistência a serem prestados pela **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** são:

- 7.1. Assistência em Viagem**
- 7.2. Assistência Residencial**
- 7.3. Assistência a Veículos**
- 7.4. Assistência Funeral**

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 SOS TOTAL**;
- **Exames médicos complementares:** análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando forem necessários e autorizados pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**;
- **Internação hospitalar:** quando for recomendada pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**, 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 SOS TOTAL**;
- **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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL**, o Segurado vier a ter despesas farmacêuticas prescritas pelo médico responsável pelo atendimento no exterior, o **SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL**.

7.1.6. Adiantamento de cauções penais e custas processuais

a) **Custas Processuais** - a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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, ainda, 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, será reembolsada à **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** pelo Segurado, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias ou logo após a sua restituição pelo Tribunal, consoante o que ocorrer primeiro.

Importante: o Segurado deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia por meio de cheque caução a favor da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**.

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 SOS TOTAL** se encarregará de providenciar o serviço.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** que determinará, ainda, 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL**, 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL 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 SOS TOTAL** 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 seja 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 SOS TOTAL**.

Limite: sem limite.

Importante: fica a critério da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** poderá fornecer qualquer outro disponível.

Limite: sem limite.

Importante: a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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, o **SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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) Obrigação do segurado em comunicar o fato, imediatamente, à companhia aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R. – *Property Irregularity Report*);**
- b) Obrigação do segurado em 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 SOS TOTAL** 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 o **SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** arcará com as despesas de um motorista profissional para prosseguimento da viagem ou retorno ao domicílio.

Como alternativa, o **SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL 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 SOS TOTAL** pelo telefone **0800 729 7000**, já que não existe reembolso para serviços providenciados por conta própria.

7.2.1. Manutenção geral

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** disponibiliza profissionais aptos para efetuar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel. Os

serviços a serem prestados pelo **SOS TOTAL**, 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 SOS TOTAL** 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 **SOS TOTAL** é de **3 (três) meses**.

Importante:

- a) a responsabilidade da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 do **SOS TOTAL**, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- d) a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** disponibilizará aos Segurados um serviço de informações sobre os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços básicos.

Importante: cabe à **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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

Se na ocorrência de **evento previsto** se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** se responsabilizará pelas despesas com restaurantes e lavanderias.

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.

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

7.2.9. 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 a uma 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 **SOS TOTAL**.

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 SOS TOTAL** 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 SOS TOTAL** 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 for 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 SOS TOTAL**, 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 SOS TOTAL** 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.

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

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

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 SOS TOTAL**, 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 SOS TOTAL 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 FUNERAL

Âmbito territorial

No que se refere ao sepultamento ou cremação, o âmbito da cobertura estará limitado ao território brasileiro.

Assistência oferecida, exclusivamente, ao **titular do seguro**, independente do plano de seguro contratado.

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 à funerária mais próxima de onde ocorreu o óbito, para que seja providenciado o funeral.

Importante: não haverá reembolso por serviços contratados por meios próprios.

7.4.1. Funeral

Os serviços incluem:

- urna funerária com ou sem visor;
- ornamentação (coroa de flores, manta mortuária, véu, velas);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro de óbito em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença;
- jogo de paramentos;
- comunicado em jornal;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- serviço assistencial.

Importante: todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local.

7.4.2. Cremação

Será disponibilizado, no Brasil, o traslado da cidade onde ocorreu o óbito para a cidade mais próxima que ofereça o serviço, para a cremação e entrega das cinzas ao solicitante.

Importante: este serviço será prestado com estrita observância às determinações da legislação em vigor à época do óbito.

7.4.3. Sepultamento

Em jazigo da família ou, não havendo jazigo, será providenciada a locação pelo período de até 3 (três) anos em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade brasileira indicada pela família do Segurado falecido ou, caso seja comprovadamente inviável, na cidade mais próxima indicada pela mesma.

Importante: a locação do jazigo será feita de acordo com as disponibilidades locais.

7.4.4. Serviço de passagem para um membro da família

No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de domicílio, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá o serviço de passagem para um membro da família nas seguintes situações:

- caso o sepultamento ocorra 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;
- se houver a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. O **SOS TOTAL** também fornecerá

hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral.

Limite: R\$ 3.000,00 para o conjunto de serviços disponíveis.

Importante: qualquer importância monetária que ultrapassar o limite acima será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.

7.4.5. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL:

- a) despesas extras ou não previstas por esta assistência para a prestação dos serviços de assistência a sepultamento ou cremação;
- b) despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento;
- c) despesas com a compra de jazigo;
- d) sepultamento de membros;
- e) morte por suicídio.

8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA EM VIAGEM	LIMITES	ABRANGÊNCIA
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/ dia e 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

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	LIMITES	ABRANGÊNCIA
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, limitado a 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

ASSISTÊNCIA A VEÍCULO	LIMITES	BRASIL E MERCOSUL
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 no 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

ASSISTÊNCIA FUNERAL	LIMITES	ABRANGÊNCIA
Atendimento social (funeral, cremação, sepultamento e locação de jazigo)	Até R\$ 3.000,00, para o conjunto de serviços disponíveis	Brasil
Serviço de passagem para um membro da família	1 (uma) passagem aérea, classe econômica, ida e volta, desde que obedecido o limite acima	Brasil e Exterior