

The logo for HDI Seguros, featuring the letters 'HDI' in a bold, green, sans-serif font. A red square is positioned between the 'H' and the 'I', partially overlapping the 'H'.

Seguros

**CONDIÇÕES GERAIS LAR PROTEGIDO**

Processo SUSEP nº 15414.002160/2005-11

**Índice**

CONDIÇÕES GERAIS .....	4
CLÁUSULA 1ª – INFORMAÇÕES PRELIMINARES .....	4
CLÁUSULA 2ª – APRESENTAÇÃO .....	4
CLÁUSULA 3ª – ESTRUTURA DA APÓLICE DE SEGURO .....	4
CLÁUSULA 4ª – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS .....	5
CLÁUSULA 5ª – OBJETO DO SEGURO .....	7
CLÁUSULA 6ª – OBJETIVO .....	8
CLÁUSULA 7ª – ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	8
CLÁUSULA 8ª – DOCUMENTOS DO SEGURO .....	9
CLÁUSULA 9ª – FORMA DE CONTRATAÇÃO .....	9
CLÁUSULA 10ª – ACEITAÇÃO DA PROPOSTA DE SEGURO .....	9
CLÁUSULA 11ª – INSPEÇÃO DE RISCO .....	10
CLÁUSULA 12ª – VIGÊNCIA .....	10
CLÁUSULA 13ª – RENOVAÇÃO .....	11
CLÁUSULA 14ª – ALTERAÇÃO DO RISCO .....	11
CLÁUSULA 15ª – RISCOS COBERTOS .....	12
CLÁUSULA 16ª – RISCOS E BENS NÃO COBERTOS .....	12
CLÁUSULA 17ª – PERDA DE DIREITOS .....	15
CLÁUSULA 18ª – PAGAMENTO DO PRÊMIO .....	16
CLÁUSULA 19ª – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO POR COBERTURA E LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA DA APÓLICE .....	18
CLÁUSULA 20ª – FRANQUIA (PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO) .....	18
CLÁUSULA 21ª – DETERMINAÇÃO DOS PREJUÍZOS E CÁLCULO DA INDENIZAÇÃO .....	18
CLÁUSULA 22ª – PERDA TOTAL .....	20
CLÁUSULA 23ª – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO .....	20
CLÁUSULA 24ª – DOCUMENTOS BÁSICOS PARA LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO .....	21
CLÁUSULA 25ª - SEGURO CONTRATADO PELO LOCATÁRIO DA RESIDÊNCIA .....	22
CLÁUSULA 26ª – SALVADOS .....	22
CLÁUSULA 27ª – CONCORRÊNCIA DE APÓLICE .....	23
CLÁUSULA 28ª – REINTEGRAÇÃO DO LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO .....	24
CLÁUSULA 29ª – RESCISÃO E CANCELAMENTO .....	24
CLÁUSULA 30ª – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS .....	26
CLÁUSULA 31ª – BENEFICIÁRIOS .....	26
CLÁUSULA 32ª – ATUALIZAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO .....	26
CLÁUSULA 33ª – ESTIPULANTE .....	27
CLÁUSULA 34ª – PRESCRIÇÃO .....	28
CLÁUSULA 35ª – FORO .....	28
CONDIÇÕES ESPECIAIS .....	29
I. INFORMAÇÕES PRELIMINARES .....	29
II. COBERTURA BÁSICA .....	29

1000 – Incêndio / Raio / Explosão / Queda de Aeronaves.....	29
III. COBERTURAS ADICIONAIS .....	30
0007 – Danos Elétricos.....	30
0031 – Perda ou Pagamento de Aluguel a Terceiros .....	30
0040 – Responsabilidade Civil Familiar .....	31
0025 – Roubo e Furto de Bens .....	32
0030 – Vendaval até Fumaça.....	33
ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	35
Cláusula 1ª - Definições.....	35
Cláusula 2ª - Vigência.....	36
Cláusula 3ª - Âmbito territorial .....	36
Cláusula 4ª - Exclusões Gerais.....	36
Cláusula 6ª - Serviços de Manutenção Geral .....	37
Cláusula 7ª - Serviços de Evento Previsto e Problema Emergencial - Plano VIP.....	37
7.1 Serviço de Chaveiro.....	37
7.2 Serviço de Limpeza .....	38
7.3 Segurança e Vigilância.....	38
7.4 Transferência de Móveis .....	39
7.5 Guarda de Móveis .....	39
7.6 Mão de obra Hidráulica .....	39
7.7 Mão de obra Hidráulica para Desentupimento.....	40
7.8 Limpeza de Caixa de Gordura e/ou Esgoto .....	40
7.9 Troca de Vidros .....	41
7.10 Cobertura Provisória de Telhados .....	42
7.11 Locação de Eletrodomésticos .....	42
7.12 Conserto de Eletrodomésticos .....	43
7.13 Guarda de Crianças .....	43
7.14 Serviços Domésticos Provisórios .....	44
7.15 Hospedagem.....	44
7.16 Guarda de Animal Doméstico .....	45
7.17 Retorno Antecipado .....	45
7.18 Retorno do Veículo .....	46
7.19 Transmissão de Mensagens .....	46
7.20 Serviço de Informação .....	46
7.21 Conserto de Ar Condicionado .....	47
7.22 Substituição de Telhas .....	47
7.23 Fixação de Antenas .....	48
7.24 Mão de obra Elétrica .....	48
7.25 Inspeção Domiciliar.....	49
Cláusula 8ª - Assistência à Informática – Help Desk .....	50

	<b>Condições Gerais Lar Protegido</b>	DATA DE PUBLICAÇÃO: 01/08/2014 INÍCIO DE VIGÊNCIA: 01/08/2014
---	---------------------------------------	--

## CONDIÇÕES GERAIS

### CLÁUSULA 1ª – INFORMAÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O registro do plano na SUSEP (Processo nº 15414.002160/2005-11) não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.
- 1.2. O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de Seguros, no site <http://www.susep.gov.br/>, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.
- 1.3. **A aceitação do Seguro estará sujeita a análise do risco, conforme disposições constantes na CLÁUSULA 10ª ACEITAÇÃO DA PROPOSTA DE SEGURO das Condições Gerais.**
- 1.4. **As coberturas contratadas deverão estar especificadas na Apólice.**

### CLÁUSULA 2ª – APRESENTAÇÃO

- 2.1. Apresentamos as Condições Gerais e Especiais do Seguro **Lar Protegido**, que estabelecem as formas de funcionamento das coberturas contratadas.
- 2.2. Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas em cada caso somente as Condições correspondentes às coberturas aqui previstas, discriminadas e contratadas, desprezando-se quaisquer outras.
- 2.3. Salientamos que, para os casos não previstos nestas Condições, serão aplicadas as leis que regulamentam os Seguros no Brasil.
- 2.4. Mediante a contratação do Seguro, o Segurado aceita as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Gerais e Especiais.
- 2.5. O Segurado, ao assinar a Proposta de Seguro, declara o recebimento das presentes Condições Gerais e Especiais.

### CLÁUSULA 3ª – ESTRUTURA DA APÓLICE DE SEGURO

- 3.1. A Apólice está subdividida em duas partes assim denominadas: Condições Gerais e Condições Especiais, as quais em conjunto recebem o nome de Condições Contratuais, fazendo parte integrante e inseparável da Apólice.
- 3.2. Denominamos Condições Gerais aquelas cláusulas comuns a todas as coberturas da Apólice de Seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes, ou seja, do Segurado e da Seguradora.
- 3.3. Denominamos Condições Especiais o conjunto de cláusulas relativas a cada cobertura da Apólice de Seguro, descrevendo os riscos cobertos, os riscos não cobertos, os bens não compreendidos, bem como aplicação de Franquia e/ou a Participação mínima obrigatória do Segurado nos prejuízos, quando couber. Salientamos, ainda, que as Condições Especiais poderão alterar, modificar ou até cancelar disposições existentes nas Condições Gerais.

**CLÁUSULA 4ª – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS**

Para facilitar a compreensão dos termos utilizados em Seguro, incluímos uma relação com os principais termos técnicos empregados, a qual passa a fazer parte integrante das Condições Contratuais.

**ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas. Entidade responsável pela publicação e comercialização das Normas Técnicas pelos diferentes Comitês Brasileiros e dos Organismos de Normalização Setoriais, elaboradas pelas Comissões de Estudo, formadas por representantes dos setores industriais envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

**ACEITAÇÃO:** É a aprovação da Proposta apresentada pelo Segurado para a contratação do Seguro.

**AGRAVAMENTO DO RISCO:** Circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pela Seguradora.

**ÂMBITO GEOGRÁFICO:** Termo que determina o território de abrangência da apólice.

**APÓLICE:** Documento que formaliza o contrato de Seguro, discriminando as coberturas contratadas. Os direitos e deveres das partes contratantes constam nas Condições Gerais e Especiais que são parte integrante da Apólice.

**APROPRIAÇÃO INDÉBITA:** Ato ilícito que consiste em apropriar-se de coisa alheia móvel de quem tem a posse ou a detenção.

**ATO ILÍCITO CULPOSO:** Ações ou omissões não intencionais, que violem direito e causem dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, decorrentes de negligência, imperícia ou imprudência do responsável, pessoa física ou jurídica.

**ATO ILÍCITO DOLOSO:** Ato intencional praticado no intuito de prejudicar a outrem.

**AVISO DE SINISTRO:** É a comunicação da ocorrência de um sinistro, que o Segurado é obrigado a fazer à Seguradora, assim que tenha conhecimento do evento.

**BENEFICIÁRIO:** Pessoa física ou jurídica à qual é devida a indenização em caso de sinistro.

**BÔNUS:** Desconto obtido pelo Segurado na renovação do Seguro, desde que não tenha havido nenhuma ocorrência de sinistro durante o período de vigência da Apólice anterior, qualquer transferência de direitos ou obrigações ou qualquer interrupção na Apólice de Seguro.

**CANCELAMENTO DA APÓLICE:** Resolução antecipada do contrato de Seguro por inadimplemento, por pagamento de indenização correspondente ao Limite Máximo de Garantia da Apólice e/ou Limite Máximo de Indenização ou por iniciativa de qualquer uma das partes.

**CASA EM CONDOMÍNIO:** Residência pertencente a um Condomínio Fechado devidamente constituído de acordo com o Código Civil Brasileiro.

**CASO FORTUITO:** É o acontecimento imprevisto e independente da vontade humana, cujos efeitos não são possíveis evitar ou impedir. Exemplos: tempestade, furacão, inundação, queda de raio, outros fenômenos da natureza.

**COBERTURA:** É a designação genérica dos riscos assumidos pela Seguradora.

**CONTRATO:** É o conjunto de cláusulas que estabelece os direitos e obrigações do Segurado e da Seguradora.

**CORRETOR DE SEGUROS:** É o profissional legalmente habilitado e autorizado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) a angariar e a promover contratos de Seguro entre as Seguradoras e os Segurados.

**DANO CORPORAL:** É toda lesão exclusivamente física causada à pessoa. Danos morais, estéticos ou psicológicos não estão abrangidos por esta definição.

**DANO ESTÉTICO:** Dano corporal que se caracteriza pela redução ou eliminação de padrão de beleza, mas sem ocorrência de sequelas que interfiram no funcionamento do organismo. Salvo disposição em contrário, esta espécie de dano não está garantida na Apólice.

**DANO MATERIAL:** É o dano causado exclusivamente à propriedade material da pessoa, indenizável ou não, de acordo com as Condições da Apólice de Seguro.

**DANO MORAL:** É a ofensa ou a violação de caráter não patrimonial, praticada por outrem à dignidade da pessoa, causando sofrimento psíquico, constrangimento, desconforto, humilhação, independentemente da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais.

**DEPRECIAÇÃO:** Termo que designa a perda do valor dos bens, móveis ou imóveis, pelo seu uso, obsolescência, idade e estado de conservação.

**DESABITAÇÃO:** Situação em que o imóvel segurado e/ou que contenha os bens segurados, fique desabitado pelo Segurado, quaisquer moradores ou empregados da Residência independente do motivo.

**DOLO:** Ato criminoso cometido consciente e deliberadamente. Astúcia ou artifício empregado para enganar e prejudicar alguém; fraude; má-fé.

**ENDOSSO:** É o documento emitido pela Seguradora durante a vigência da Apólice de Seguro, que expressa qualquer alteração. Este documento, sempre que emitido, torna-se parte integrante da Apólice.

**ESTIPULANTE:** Estipulante é a pessoa física ou jurídica que contrata Apólice coletiva de Seguros, ficando investido dos poderes de representação dos Segurados perante as Seguradoras.

**EXTORSÃO:** De acordo com o artigo 158 do Código Penal a extorsão é um delito de ordem moral, futura e incerta, no qual a vítima é constrangida a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa para que outrem obtenha vantagem econômica, motivo pelo qual na extorsão deve haver para a vítima alguma possibilidade de opção. A extorsão pode também ocorrer mediante sequestro ou de forma indireta (artigos 159 e 160 do Código Penal).

**FORÇA MAIOR:** É o acontecimento que, mesmo previsível, não pode ser evitado pela vontade ou ação humana.

**FORO:** Refere-se à localização do órgão do Poder Judiciário a ser acionado em caso de litígios oriundos do Contrato de Seguro.

**FRANQUIA:** É a participação mínima obrigatória do Segurado nos prejuízos cobertos, estabelecidas por ocasião da contratação do Seguro e expressamente constante na Apólice.

**FURTO COBERTO:** Subtração de coisa alheia móvel praticada mediante destruição ou rompimento de obstáculo, escalada ou destreza, desde que tenham sido deixados vestígios materiais inequívocos.

**INDENIZAÇÃO:** É o pagamento do valor devido pela Seguradora ao Segurado ou beneficiário em decorrência de sinistro coberto pela Apólice.

**INSPEÇÃO DE RISCO:** Inspeção prévia feita por peritos para verificação das condições do objeto do seguro.

**LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO POR COBERTURA CONTRATADA (LMI):** Valor máximo de responsabilidade definido pelo Segurado e assumido pela Seguradora para cada cobertura contratada.

**LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO:** Pagamento da indenização (ou reembolso) relativa a um sinistro.

**LOCAL SEGURADO:** É o local da Residência Segurada, cujo endereço está indicado na Apólice.

**NEGLIGÊNCIA:** Omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargo ou obrigação. No Seguro, é considerada especialmente na prevenção do risco ou minoração dos prejuízos.

**PRÊMIO:** É o valor pago pelo Segurado à Seguradora, para que esta assuma a responsabilidade por um determinado risco.

**PRESCRIÇÃO:** Perda da pretensão para reclamação de direitos em virtude do decurso dos prazos previstos em lei.

**PROPONENTE:** Pessoa física ou jurídica que pretende contratar um Seguro, formalizado através de uma Proposta.

**PROPOSTA:** Documento através do qual o Segurado formaliza a sua intenção de contratar o Seguro.

"PRO RATA TEMPORIS": É o cálculo do prêmio do Seguro, proporcional aos dias de vigência da Apólice.

REGULAÇÃO DE SINISTRO: É o processo de análise da reclamação apresentada pelo Segurado, de verificação da garantia, apuração dos prejuízos e demais elementos que influenciam no cálculo da indenização.

RENOVAÇÃO: É a possibilidade de dar continuidade no contrato de Seguro após o término da vigência da Apólice.

RESIDÊNCIA DE VERANEIO: Local onde o Segurado e seus familiares utilizam exclusivamente como moradia de lazer e descanso em finais de semana, feriados e férias.

RESIDÊNCIA HABITUAL: Local onde o Segurado e seus familiares se estabelecem com ânimo definitivo, ou seja, seu domicílio.

RISCO: Evento futuro e incerto, de natureza súbita e imprevista, independente da vontade do Segurado, cuja ocorrência pode provocar prejuízos de natureza econômica.

ROUBO COBERTO: Subtração de coisa alheia móvel, para si ou para outrem, cometida mediante grave ameaça ou emprego de violência contra a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

SALVADOS: Bens que se conseguem resgatar de um sinistro e que ainda possuem valor comercial.

SEGURADO: É a pessoa, física ou jurídica, que tendo legítimo interesse segurável, contrata o Seguro, em seu benefício pessoal ou de terceiros.

SEGURADORA: Empresa legalmente constituída para assumir e gerir riscos, devidamente especificados na Apólice de Seguro.

SINISTRO: Ocorrência do risco coberto, durante o período de vigência da Apólice de Seguro.

SUB-ROGAÇÃO: Direito que a lei confere à Seguradora, que pagou a indenização ao Segurado, de assumir seus direitos contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

SUSEP: Órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de Seguro, Resseguro, Previdência Privada Complementar Aberta, Capitalização e Resseguro.

TERCEIRO: Pessoa física ou jurídica, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer parentes e pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente e ainda seus empregados no exercício de sua função.

TUMULTO: É a ação de pessoas com características de aglomeração, que perturba a ordem pública através da prática de atos predatórios, para cuja repressão não haja necessidade de intervenção das forças armadas.

VALOR MATERIAL INTRÍNSECO: Valor do custo do material e da mão de obra necessária para confecção de um bem, sem considerar qualquer valor artístico, científico ou estimativo.

VÍCIO INTRÍNSECO / VÍCIO PRÓPRIO: Condição natural de certas coisas, que as torna suscetíveis de se destruir ou avariar, espontaneamente e sem intervenção de qualquer causa externa.

VIGÊNCIA DA APÓLICE: É o período de validade da cobertura da Apólice e/ou Endosso, podendo ser inferior a um ano, anual ou plurianual.

VISTORIA DE SINISTRO: Inspeção efetuada pela Seguradora em caso de sinistro, através de peritos habilitados, para verificar os danos ou prejuízos sofridos.

## **CLÁUSULA 5ª – OBJETO DO SEGURO**

- 5.1. Imóvel de uso exclusivamente residencial, compreendendo o prédio, seus anexos, tais como: muros, cercas, garagens, edículas, churrasqueiras, bem como tudo que faça parte integrante de sua construção, assim como seu conteúdo, composto de maquinismos, móveis, utensílios, equipamentos e instalações pertencentes à Residência Segurada, observadas as exclusões da CLÁUSULA 16ª RISCOS E BENS NÃO COBERTOS.

- 5.2. Fica entendido e acordado que é de livre escolha do Segurado as seguintes formas de contratação, ratificadas, na Proposta e especificação da Apólice: Prédio e seu Conteúdo, somente o Prédio ou somente o Conteúdo.
- 5.3. Quando o prédio estiver instalado em unidade autônoma de condomínio, o Seguro abrangerá inclusive suas partes comuns, na proporção de sua cota parte.
- 5.3.1. Para garagens que façam parte de apartamentos, somente haverá cobertura para o conteúdo, caso esteja guardado em armário fechado com chave e/ou cadeado.**
- 5.4. **Não estarão amparadas pela Apólice de Seguro, as unidades autônomas pertencentes ou não a condomínios, que possuírem Seguro Habitacional Obrigatório por força de contratos de financiamentos com recursos do Sistema Financeiro de Habitação e/ou recursos do Sistema Hipotecário.**
- 5.4.1. **Nesses casos, o Seguro Residencial será destinado apenas para a cobertura do conteúdo da Residência nas seguintes situações:**
- a) **Eventuais insuficiências daquelas Apólices desde que tenham sido esgotadas os respectivos Limites Máximos de Indenização;**
  - b) **Alterações construtivas da Residência originalmente financiada, desde que definitivamente incorporadas ao prédio e desde que não cobertas por aquelas Apólices.**
- 5.4.2. Estes imóveis estarão ainda segurados pela Apólice, **quando forem contratadas** coberturas adicionais que não estejam previstas nas Apólices de Seguros habitacionais obrigatórias aqui mencionadas.
- 5.5. **Para imóvel de uso misto (comercial e residencial):**
- a) **Estará abrangido na Apólice de Seguro Residencial, apenas o conteúdo da Residência.**
  - b) **Para abrangência do conteúdo da atividade comercial e a edificação do imóvel, o Segurado deverá contratar o Seguro Empresarial.**

## **CLÁUSULA 6ª – OBJETIVO**

- 6.1. O Seguro tem por objetivo indenizar os prejuízos decorrentes de eventos abrangidos pelas coberturas contratadas, até o Limite Máximo de Indenização definido pelo Segurado para cada uma delas, consoante às Condições Gerais, Condições Especiais, Proposta de Seguro ou que tenham sido comunicadas posteriormente na forma estabelecida na CLÁUSULA 14ª ALTERAÇÃO DO RISCO das Condições Gerais.
- 6.2. **Os eventos restringem-se àqueles ocorridos no local segurado expressamente mencionado na especificação da Apólice de Seguro, bem como, ocorridos durante a sua vigência, salvo disposição em contrário nas Condições Especiais.**

## **CLÁUSULA 7ª – ÂMBITO GEOGRÁFICO**

O Seguro abrange imóveis localizados em todo território nacional brasileiro.

## **CLÁUSULA 8ª – DOCUMENTOS DO SEGURO**

- 8.1. Integram o contrato do Seguro: a Proposta, Apólice e seus eventuais anexos, as Condições Gerais e Especiais e, quando for o caso, o respectivo questionário de avaliação de risco.
- 8.2. Não é válida a presunção de que a Seguradora tenha conhecimento de circunstâncias que não constem dos documentos citados nesta Cláusula, e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente na forma estabelecida na CLÁUSULA 14ª ALTERAÇÃO DO RISCO das Condições Gerais.

## **CLÁUSULA 9ª – FORMA DE CONTRATAÇÃO**

Nas coberturas contratadas pela Apólice não haverá aplicação de rateio. A Seguradora responderá integralmente pelos prejuízos cobertos até o respectivo Limite Máximo de Indenização.

## **CLÁUSULA 10ª – ACEITAÇÃO DA PROPOSTA DE SEGURO**

- 10.1. O Seguro é caracterizado pela conjugação de várias coberturas em uma só Apólice, por este motivo é obrigatória a contratação da cobertura básica de Incêndio, Raio, Explosão e Queda de Aeronaves e no mínimo mais uma das coberturas adicionais.
- 10.2. A contratação do Seguro deverá ser feita por meio de Proposta escrita que contenha os elementos essenciais para exame, aceitação ou recusa do risco proposto, bem como a informação da existência de outros Seguros cobrindo os mesmos interesses contra os mesmos riscos, assinada pelo proponente, seu representante ou pelo Corretor de Seguro.
- 10.3. A Seguradora poderá solicitar, simultaneamente à apresentação da Proposta e, deste modo, fazendo parte integrante da mesma, questionário e/ou inspeção de risco para um melhor exame do risco proposto.
- 10.4. A Seguradora fornecerá ao proponente ou ao seu Corretor de Seguros o protocolo que identifique a Proposta, assim como a data e hora de seu recebimento.
- 10.5. A Seguradora disporá do prazo de 15 dias para análise da Proposta contados da data de seu recebimento, sejam para Seguros novos, alterações que impliquem em modificações dos riscos originalmente aceitos ou renovações.
  - 10.5.1. No caso do proponente ser pessoa física, o prazo estabelecido no item 10.5 desta cláusula ficará suspenso, caso a Seguradora solicite documentos complementares para análise do risco, o que poderá ser feito apenas uma vez, reiniciando a sua contagem a partir do primeiro dia útil após a data em que se der a entrega destes documentos.
  - 10.5.2. No caso do proponente ser pessoa jurídica, o prazo estabelecido no item 10.5 desta cláusula ficará suspenso, reiniciando a sua contagem a partir do primeiro dia útil após a data em que se der a entrega da documentação. A solicitação de documentos complementares poderá ocorrer mais de uma vez durante o período de 15 dias, desde que a Seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos para avaliação da Proposta ou taxação do risco.
- 10.6. Nos casos em que a aceitação da Proposta dependa de contratação ou alteração da cobertura de resseguro facultativo, o prazo para manifestação será suspenso, até que o ressegurador se

manifeste formalmente. Nesta hipótese, é vedada a cobrança de prêmio total ou parcial, até que seja integralmente concretizada a cobertura de resseguro e confirmada a aceitação da Proposta. A Seguradora deverá informar por escrito, ao proponente, seu representante legal ou Corretor de Seguros, sobre a inexistência de cobertura.

- 10.7. A Seguradora comunicará formalmente ao proponente, seu representante ou ao seu Corretor a não aceitação da Proposta, especificando os motivos de recusa.
- 10.8. A ausência de manifestação por escrito da Seguradora nos prazos previstos anteriormente caracterizará a aceitação tácita da Proposta de Seguro.
- 10.9. Tendo havido adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total de prêmio, inicia-se um período de cobertura condicional. Em caso de não aceitação, a cobertura de Seguro terá validade ainda por dois dias úteis contados a partir da data em que o proponente, seu representante ou o Corretor de Seguros tiver conhecimento formal da recusa, devendo ser restituído ao proponente, no prazo máximo de dez dias corridos, o valor dos prêmios eventualmente pagos, atualizados de acordo com a CLÁUSULA 32ª ATUALIZAÇÃO DE VALORES RELATIVOS ÀS OPERAÇÕES DE SEGUROS das Condições Gerais.
- 10.10. A emissão da Apólice ou do Endosso será feita em até 15 dias, a partir da data de aceitação da Proposta.
- 10.11. As partes são obrigadas a guardar na conclusão e na execução do contrato, a mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias e declarações a ele concernentes, nos exatos termos do artigo 765 do Código Civil.

#### **CLÁUSULA 11ª – INSPEÇÃO DE RISCO**

- 11.1. A Seguradora se reserva o direito de realizar inspeções e verificações que julgar necessárias com relação ao Seguro, na fase de análise da Proposta e/ou durante a vigência da Apólice. O Segurado deve permitir tais inspeções e disponibilizar documentos e esclarecimentos que venham a ser solicitados, em caso de dúvida fundada e justificável.
- 11.2. Em consequência da inspeção dos bens segurados, fica reservado à Seguradora o direito de, a qualquer momento da vigência do Seguro, mediante notificação prévia, suspender a cobertura no caso de ser constatada qualquer situação grave ou de iminente perigo ou que não tenham sido tomadas pelo Segurado, após sua constatação, as providências cabíveis ou recomendáveis para sanar tal situação.
- 11.3. Havendo a suspensão da cobertura, será devolvido ao Segurado o prêmio correspondente ao período em que a cobertura ficou suspensa, na base pro rata temporis, atualizado conforme disposto Cláusula 32ª ATUALIZAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO das Condições Gerais.

#### **CLÁUSULA 12ª – VIGÊNCIA**

- 12.1. Salvo estipulação expressa em contrário, a Apólice vigorará pelo prazo de um ano a partir das 24 horas dos dias expressos como início e término de vigência respectivamente.
- 12.2. No caso da Proposta ter sido recepcionada, com adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total do prêmio, o Seguro terá seu início de vigência a partir da data da recepção da Proposta pela Seguradora.

- 12.3. No caso da Proposta ter sido recepcionada, sem adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total do prêmio, terá seu início de vigência a partir da data de aceitação da Proposta ou com data posterior se solicitado pelo proponente, seu representante ou Corretor de Seguros.

### **CLÁUSULA 13ª – RENOVAÇÃO**

- 13.1. Na renovação do Seguro as Condições Contratuais e o valor do prêmio poderão ser alterados. Há duas formas de renovação:
- 13.1.1. Renovação automática: esta poderá ser feita uma única vez.
- 13.1.2. Renovação não automática: ao término de vigência da Apólice, a Seguradora poderá propor a renovação do Seguro, ficando facultado ao Segurado, desistir, cancelar ou alterar a Proposta de renovação.
- 13.2. Entretanto, na hipótese da Seguradora não se manifestar quanto a renovação do seguro, cabe ao Segurado, seu representante e/ou o Corretor de Seguros enviar à Seguradora, caso seja de seu interesse, pedido de renovação até 30 dias antes do final da vigência do Seguro.

### **CLÁUSULA 14ª – ALTERAÇÃO DO RISCO**

- 14.1. As alterações a seguir enumeradas, ocorrendo durante a vigência da Apólice, deverão ser imediata e obrigatoriamente comunicadas por escrito pelo Segurado ou quem representá-lo à Seguradora, sob pena de perda do direito a indenização, conforme artigos 768 e 769 do Código Civil Brasileiro vigente, bem como CLÁUSULA 17ª PERDA DE DIREITOS. Referidas comunicações servem para reanálise do risco e estabelecimento eventual de novas bases da Apólice:
- a) Alteração da natureza da ocupação exercida;
  - b) Desabilitação dos imóveis segurados e/ou que contenham os bens segurados, por mais de 30 dias seguidos, pelo Segurado, quaisquer moradores ou empregados da Residência Segurada independente do motivo da desabilitação;
  - c) Quaisquer obras de construção civil que impliquem em ampliação ou alteração estrutural da Residência Segurada;
  - d) Quaisquer outras circunstâncias que agravem o risco;
  - e) O agravamento do risco poderá ou não ser aceito pela Seguradora, aplicando-se as seguintes disposições:
    - i. A Seguradora disporá de 15 dias para análise das alterações informadas contados a partir da data em que recebeu a comunicação do agravamento;
    - ii. Em caso de não aceitação, a Seguradora cancelará a Apólice a partir da data subsequente ao prazo de 30 dias contados a partir do recebimento, pelo Segurado ou seu representante, da notificação da recusa do risco alterado. Neste caso, a Seguradora deverá restituir ao Segurado o prêmio pago, proporcionalmente, ao período a decorrer de vigência da Apólice;
    - iii. Em caso de aceitação da alteração do risco que implique em cobrança adicional de prêmio, cabe ao Segurado efetuar o pagamento na data prevista no Endosso, sob pena de cancelamento da Apólice, conforme o disposto na CLÁUSULA 18ª PAGAMENTO DO PRÊMIO.

14.2. O Segurado, a qualquer tempo, poderá subscrever nova Proposta ou solicitar emissão de Endosso para alteração do Limite Máximo de Indenização das coberturas contratadas, ficando a critério da Seguradora sua aceitação e alteração do prêmio, quando couber.

## **CLÁUSULA 15ª – RISCOS COBERTOS**

Consideram-se riscos cobertos:

**15.1.** Aqueles definidos nas Condições Especiais de cada cobertura. O Seguro é caracterizado pela conjugação de várias coberturas, **sendo obrigatória a cobertura básica de Incêndio, Raio, Explosão e Queda de Aeronaves e no mínimo mais uma das coberturas adicionais abaixo listadas. Consideram-se contratadas as coberturas ratificadas na especificação da Apólice.**

- a) Danos elétricos;
- b) Roubo ou furto;
- c) Perda e/ou pagamento de aluguel;
- d) Vendaval até Fumaça;
- e) Responsabilidade Civil Familiar;

**15.2.** As despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado, até o Limite Máximo de Indenização da cobertura contratada, durante e/ou após a ocorrência de um sinistro, bem como, os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.

**15.3.** As quantias devidas e as despendidas por danos causados a terceiros, relativas às coberturas de responsabilidade civil, desde que o Segurado tenha sido responsabilizado pelos mesmos, por sentença judicial transitada em julgado ou por acordo expressamente autorizado pela Seguradora.

## **CLÁUSULA 16ª – RISCOS E BENS NÃO COBERTOS**

**16.1.** Salvo estipulação em contrário nas Condições Especiais ou na especificação da Apólice, a Seguradora não indenizará os prejuízos decorrentes de:

- a) **Sinistros de qualquer natureza ocorridos quando o local segurado estiver em serviços de construção, demolição, reconstrução ou qualquer obra civil de alteração estrutural da Residência Segurada, salvo se comunicado previamente a Seguradora e esta tenha concordado com a alteração do risco, de acordo com a CLÁUSULA 14ª ALTERAÇÃO DO RISCO;**
- b) **Guerra ou invasão, atos de inimigos estrangeiros, atos de hostilidade (com ou sem declaração de guerra), guerra civil, guerra química, guerra bacteriológica, operações bélicas, rebelião ou revolução, insurreição, poder militar usurpante ou usurpado ou atividades maliciosas de pessoas a favor de ou em ligação com qualquer organização política;**
- c) **Atos de autoridade pública como confisco, nacionalização, requisição, sequestro, arresto, apreensão, destruição ou requisição que cause perdas ou danos aos bens segurados, salvo para evitar propagação de danos cobertos pela Apólice;**
- d) **Atos de vandalismo, saques, motins, convulsões sociais, arruaças, ou quaisquer outras perturbações de ordem pública, inclusive as ocorridas durante ou após o sinistro;**

- e) Danos e perdas causados direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente;
- f) Radiações ionizantes ou de contaminação pela radioatividade de qualquer combustível nuclear, resíduo nucleares ou material de armas nucleares, bem como, uso de material nuclear para fins bélicos, militares ou pacíficos, ainda que resultante de testes, experiências, transporte de armas e/ou projéteis, bem como o de explosões provocadas com qualquer finalidade;
- g) Dano causado por atos ilícitos dolosos ou culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo Segurado, beneficiário ou representante legal, de um ou de outro. Se o Segurado for pessoa jurídica, a exclusão se aplica aos sócios controladores da empresa segurada, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários, e também aos respectivos representantes legais;
- h) Ação de cupins e outros insetos;
- i) Furto simples, extravio, apropriação indébita, estelionato ou simples desaparecimento do bem segurado, inclusive os ocorridos durante ou após os eventos cobertos;
- j) Desgaste natural causado pelo uso, deterioração gradativa, vício próprio, defeito latente, desarranjo mecânico, corrosão de origem mecânica, térmica ou química, incrustação, ferrugem, fadiga, inclusive quaisquer efeitos ou influências atmosféricas, oxidação, erosão, escamações, cavitação;
- k) Defeitos de fabricação, vício intrínseco, má qualidade, ruptura, danos por falta ou inadequação de manutenção, mau acondicionamento e erro de projeto;
- l) Poluição, contaminação e vazamento ou qualquer outro dano ambiental e o eventual desentulho correspondente;
- m) Perdas ou danos direta ou indiretamente causados por falha ou interrupção de qualquer serviço no fornecimento de gás e água;
- n) Custos extras exigidos por qualquer norma, regulamento, estatuto ou lei para reparo, alteração, uso, operação, construção, reconstrução ou instalação na Residência Segurada;
- o) Danos consequentes do inadimplemento de obrigações por força exclusiva de contratos e/ou convenções e/ou responsabilidades assumidas pelo Segurado, que não sejam decorrentes de obrigações civis legais e, ainda, multas impostas ao Segurado, bem como as despesas de qualquer natureza relativas a ações ou processos criminais;
- p) Danos morais e/ou danos estéticos;
- q) Utilização do imóvel que não seja estritamente residencial;
- r) Quaisquer danos causados por contaminação de amianto, bem como, as despesas com sua remoção;
- s) Não observância das normas técnicas vigentes quando elas forem aplicáveis para a proteção de cada um dos riscos cobertos;
- t) Responsabilidade a que se refere o artigo 618 do Código Civil Brasileiro, abaixo transcrito:
  - i. Nos contratos de empreitada de edifícios ou outras construções consideráveis, o empreiteiro de materiais e execução responderá, durante o prazo irredutível de cinco anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais como do solo;

- ii. **Parágrafo único.** Decairá do direito assegurado neste artigo o dono da obra que não propuser a ação contra o empreiteiro, nos cento e oitenta dias seguintes ao aparecimento do vício ou defeito.
- u) **Perdas ou danos causados por quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência do Seguro;**
- v) **Os danos causados devido a transbordamento ou cheia de rios, canais, valetas, calhas, ralos, bueiros ou quaisquer outros elementos de escoamento;**
- w) **Infiltração de água, inclusive por entupimento, independente da origem, de calhas, esgoto, caixa d'água, reservatórios, água de torneiras ou registros, ainda que deixados abertos por descuido.**

**16.2. A Apólice de seguro não cobre os seguintes Bens, salvo disposição em contrário nas Condições Especiais de cada cobertura:**

- a) **Dinheiro em espécie, moedas, certificados de títulos, ações, selos, cupons e todas as outras formas de títulos, conhecimentos, cheques, saques, ordens de pagamento, vales transporte, refeição, alimentação e similares, apólice de seguro e quaisquer instrumentos ou contratos, negociáveis ou não representando dinheiro ou bens ou interesses nos mesmos;**
- b) **Comestíveis, bebidas, perfumes, cosméticos e semelhantes;**
- c) **Animais;**
- d) **Qualquer espécie de veículo, aeronave, embarcação, motocicleta, bem como peças e acessórios, mesmo quando guardados na garagem ou em outras dependências da Residência Segurada;**
- e) **O próprio terreno da Residência Segurada, alicerces e fundações;**
- f) **Imóveis tombados (que constituam o patrimônio cultural brasileiro) pela União, Estado ou Município;**
- g) **Raridades, antiguidades, coleções, joias, pedras e metais preciosos ou semipreciosos, relógios, quadros, objetos de arte, tapetes orientais ou quaisquer objetos de valor estimativo;**
- h) **Projetos, manuscritos, plantas, croquis, modelos, debuxos, moldes, matrizes e livros;**
- i) **Bens de uso pessoal de empregados, de terceiros, recebidos em garantia, fora de uso e/ou sucata, não inerentes ao uso residencial;**
- j) **Plantações, pastos, plantas em geral e florestas;**
- k) **Bens que se encontrem em trânsito ou fora da Residência Segurada;**
- l) **Bens existentes ao ar livre, sob toldos ou abrigos de lonas, em varandas, terraços, bem como em edificações abertas ou semiabertas, exceto os equipamentos que fizerem parte das instalações prediais, tais como, equipamentos de refrigeração e caldeiras;**
- m) **Softwares e/ou sistemas de dados de equipamentos de informática;**
- n) **Equipamentos de informática portáteis tais como laptops ( notebooks, netbooks, ultrabooks), palmtops, tablets, leitores de livros eletrônicos (e-books readers), bem como seus acessórios;**
- o) **Explosivos, armas e munições de qualquer espécie;**
- p) **Equipamentos de telefonia celular móvel, smartphone, bip, tocadores de áudio digital (Ex.: mp3), memória portátil (Ex.: pen drive), assistente pessoal digital (Ex.: pda), sistema de posicionamento global (Ex.: GPS);**
- q) **Casas utilizadas como pensões, moradias coletivas ou similares.**

**CLÁUSULA 17ª – PERDA DE DIREITOS**

17.1. Além dos casos previstos em lei, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente da Apólice, quando:

- a) O Segurado agravar intencionalmente o risco;
- b) Houver fraude, tentativa ou simulação de sinistro, bem como, o agravamento intencional dos danos;
- c) O Segurado, o seu representante ou o seu Corretor não comunicar a Seguradora, logo que saiba, qualquer incidente suscetível de agravar consideravelmente o risco coberto, se ficar comprovado que silenciou de má-fé;
- d) O Segurado, seu representante ou o seu Corretor de Seguros não comunicar o sinistro à Seguradora logo que o saiba;
- e) O Segurado, seu representante ou o seu Corretor de Seguros fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido;
- f) As inexatidões e ou omissões a que se referem à alínea anterior não decorrerem de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:
  - I. Na hipótese de não ocorrência do sinistro:
    - i. Cancelar o Seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido;
    - ii. Permitir a continuidade do Seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível.
  - II. Na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:
    - i. Cancelar o Seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido;
    - ii. Permitir a continuidade do Seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado.
  - III. Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral:
    - i. Cancelar o Seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença do prêmio cabível.
- g) O Segurado contratar novo Seguro sobre os mesmos interesses e contra os mesmos riscos, sem comunicar previamente a Seguradora;
- h) Não observar as Normas Técnicas expedidas pela ABNT, INMETRO e/ou outros órgãos oficiais, bem como recomendações emanadas do fabricante ou ainda todas as normas e regulamentos vigentes para o funcionamento adequado dos equipamentos da Residência;
- i) Recusar-se a apresentar toda e qualquer documentação que seja exigida e indispensável à comprovação da reclamação de indenização apresentada ou para levantamento dos prejuízos;
- j) Efetuar qualquer modificação ou alteração na Residência Segurada ou nos objetos segurados, que resultem no agravamento do risco, sem prévia e expressa anuência da Seguradora;
- k) Não informar a Seguradora sobre:

Processo SUSEP nº 15414.002160/2005-11

- i. Desabilitação dos imóveis segurados e/ou que contenham os bens segurados, por mais de 30 dias seguidos, pelo Segurado, quaisquer moradores ou empregados da Residência Segurada independente do motivo da desabilitação;
  - ii. Toda e qualquer alteração no objeto do Seguro de acordo com a especificação da Apólice.
- l) Na ocorrência de sinistro, as condições de segurança da Residência indicadas pelo Segurado na Proposta estiverem inoperantes ou não forem verdadeiras, a indenização da cobertura será reduzida na mesma proporção entre o prêmio pago e o que seria devido sem os descontos concedidos.
- 17.2. Fica vedada a negativa de pagamento de indenização ou qualquer tipo de penalidade ao Segurado quando relacionada a perguntas em questionário de avaliação de risco, que utilizem critério subjetivo para a resposta ou possuam múltipla interpretação.

**CLÁUSULA 18ª – PAGAMENTO DO PRÊMIO**

- 18.1. A Seguradora encaminhará ao Segurado, seu representante ou, por expressa solicitação de algum destes, ao corretor de seguro, observada a antecedência mínima de cinco dias úteis, em relação à data do respectivo vencimento.
- 18.2. O prêmio de Seguro poderá ser pago à vista ou parcelado, não sendo permitida a cobrança de nenhum valor adicional, a título de custo administrativo de fracionamento.
- 18.3. O pagamento do prêmio, integral ou parcelado, deve ser realizado, impreterivelmente, na data indicada no respectivo instrumento de cobrança.
- 18.4. A falta de pagamento da primeira parcela ou do prêmio à vista implicará no cancelamento da Apólice.
- 18.5. Configurada a falta de pagamento de qualquer uma das parcelas subsequentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado em função do prêmio efetivamente pago, tomando-se por base a tabela de prazo curto, abaixo demonstrada. Para os percentuais não previstos nesta tabela, serão considerados os períodos de cobertura relativos aos percentuais imediatamente superiores.

**TABELA DE PRAZO CURTO**

RELAÇÃO % ENTRE A PARCELA DE PRÊMIO PAGA E O PRÊMIO TOTAL DA APÓLICE	FRAÇÃO A SER APLICADA SOBRE A VIGÊNCIA ORIGINAL
13	15/365
20	30/365
27	45/365
30	60/365

37	75/365
40	90/365
46	105/365
50	120/365
56	135/365
60	150/365
66	165/365
70	180/365
73	195/365
75	210/365
78	225/365
80	240/365
83	255/365
85	270/365
88	285/365
90	300/365
93	315/365
95	330/365
98	345/365
100	365/365

- 18.6. O Segurado ou seu representante será comunicado formalmente acerca do novo prazo de vigência ajustado.
- 18.7. Fica facultada à Seguradora, a cobrança de juros legais equivalentes aos praticados no mercado financeiro e outros custos relacionados à quitação de parcela em atraso.
- 18.8. O Segurado poderá antecipar o pagamento do prêmio fracionado, em sua totalidade, mediante redução proporcional dos juros pactuados.
- 18.9. Independente da forma de pagamento escolhida, o Segurado poderá restabelecer o direito às coberturas contratadas, pelo período inicialmente acordado, desde que retome o pagamento do prêmio devido, acrescido dos encargos contratualmente previstos, dentro do período de cobertura estabelecido na tabela acima, condicionado ou não, a critério da Seguradora, na realização de nova inspeção de risco.
- 18.10. Decorrido o período de cobertura previsto na tabela acima, sem que tenha sido providenciado o pagamento do prêmio ou de sua parcela, a Apólice ficará automaticamente e de pleno direito cancelada, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
- 18.11. Na hipótese de pagamento de prêmio à vista, mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, a Seguradora não procederá ao cancelamento da Apólice de Seguro se o Segurado deixar de pagar o financiamento.
- 18.12. Quando a data limite para pagamento do prêmio, à vista ou de qualquer uma de suas parcelas, ocorrer em feriado bancário ou fim de semana, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente ao vencimento.

- 18.13. O direito à indenização não ficará prejudicado quando o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas, sem que tenha sido efetuado.
- 18.14. Quando o pagamento da indenização acarretar o cancelamento da Apólice de Seguro, as parcelas vincendas do prêmio deverão ser deduzidas do valor da indenização, excluído o adicional do fracionamento.

#### **CLÁUSULA 19ª – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO POR COBERTURA E LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA DA APÓLICE**

##### **19.1. LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO POR COBERTURA**

19.1.1. O Limite Máximo de Indenização (LMI), estipulado pelo Segurado, representa o valor máximo de responsabilidade assumido pela Seguradora para cada cobertura contratada, conforme especificado na Apólice e obedecendo aos critérios de cálculo da indenização indicados nas Condições Gerais, respeitado o disposto no item 19.2 - Limite Máximo de Garantia da Apólice.

- i. Em caso de sinistro, o Segurado não poderá alegar excesso de verba em qualquer cobertura para compensação de eventual insuficiência de outra;
- ii. Fica entendido e acordado que o valor da indenização a que o Segurado terá direito, com base nas Condições Gerais da Apólice, não poderá ultrapassar o valor do objeto ou do interesse segurado no momento do sinistro, independente de qualquer disposição constante da Apólice.

19.1.2. Fica estabelecido que o Limite Máximo de Indenização das coberturas adicionais não poderá ultrapassar a 100% do Limite Máximo de Indenização da cobertura básica de Incêndio, Raio, Explosão e Queda de Aeronaves, por local.

##### **19.2. LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA DA APÓLICE**

Não obstante o Limite Máximo de Indenização (LMI) estabelecido pelo Segurado, por cobertura, a Seguradora poderá estabelecer expressamente na Apólice, o Limite Máximo de Garantia (LMG) por Apólice, por sinistro ou séries de sinistros.

#### **CLÁUSULA 20ª – FRANQUIA (PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO)**

- 20.1. Será aplicada a Franquia, quando estabelecida na contratação do Seguro e expressamente constante na Apólice.
- 20.2. Em caso de sinistro previsto e coberto é de responsabilidade da Seguradora somente os prejuízos que ultrapassarem os valores das Franquias discriminados na Apólice.
- 20.3. Se duas ou mais Franquias previstas na Apólice forem aplicáveis a uma única ocorrência, deverá ser utilizada aquela correspondente a cobertura escolhida pelo Segurado, conforme disposto no item 21.7 da CLÁUSULA 21ª DETERMINAÇÃO DOS PREJUÍZOS E CÁLCULO DA INDENIZAÇÃO.

#### **CLÁUSULA 21ª – DETERMINAÇÃO DOS PREJUÍZOS E CÁLCULO DA INDENIZAÇÃO**

21.1. Para determinação dos prejuízos e cálculo da indenização, aplicam-se os seguintes critérios:

Processo SUSEP nº 15414.002160/2005-11

- a) **Edificação (o prédio propriamente dito, seus anexos, tais como: muros, cercas, garagens, edículas, churrasqueiras, instalações de força, luz, água, para-raios, antenas, interfonos, motores, portões, elevadores, bem como tudo que faça parte integrante de sua construção):**
- i. **A apuração dos prejuízos será feita com base no valor atual, ou seja, com base nos custos de reconstrução ou reparação com idênticas características tais como, tipo de construção e acabamento, deduzida a depreciação em função da idade, uso e estado de conservação.**
- b) **Conteúdo:**
- i. **A indenização será calculada com base no valor de novo, ou seja, não haverá depreciação para o caso de bens com idade até cinco anos ou valor inferior a R\$ 5.000,00, exceto equipamentos de informática, pois estes estão sujeitos à depreciação independente de idade ou valor;**
- ii. **A indenização será calculada com base no valor atual, para o caso de bens com idade superior a cinco anos, valor superior a R\$ 5.000,00 e ainda equipamentos de informática, onde se aplicam a depreciação, conforme tabelas a seguir:**

<b>Bens Diversos</b>	
<b>Idade</b>	<b>% de Depreciação</b>
Até 5 anos	Sem depreciação
De 5 a 7 anos	50%
De 7 a 9 anos	60%
Acima de 9 anos	70%

<b>Informática</b>	
<b>Idade</b>	<b>% de Depreciação</b>
Até 1 ano	Sem depreciação
De 1 a 2 anos	25%
De 2 a 3 anos	50%
De 3 a 4 anos	70%
De 4 a 5 anos	80%
Acima de 5 anos	90%

<b>Vestuário</b>	
<b>Preexistência</b>	<b>% de Depreciação</b>
Com comprovação	30%
Sem comprovação	50%

- 21.2. Seja para edificação ou para o conteúdo, sendo iniciada a reparação ou reconstrução da Residência Segurada dentro do prazo de seis meses da data do sinistro, o Segurado poderá solicitar por escrito à Seguradora, a complementação da indenização, relativa à diferença entre o valor inicialmente recebido (valor atual) e o valor de novo dos materiais necessários à reparação/reconstrução da Residência.

- i. **A referida indenização complementar relativa à depreciação, estará limitada a uma vez o Valor Atual, ou seja, a indenização total (inicial mais complementar) estará limitada ao dobro do Valor Atual;**
  - ii. **A indenização complementar somente será paga se houver saldo suficiente do Limite Máximo de Indenização da cobertura utilizada.**
- 21.3. Admitem-se as hipóteses de pagamento em dinheiro ou a reposição dos bens atingidos. Na impossibilidade de reposição dos bens atingidos, à época da liquidação do sinistro, a indenização devida será paga em dinheiro.
- 21.4. **A liquidação de qualquer sinistro, decorrente do Seguro será efetuada em até 30 dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos solicitados pela Seguradora, de acordo com a CLÁUSULA 24ª DOCUMENTOS BÁSICOS PARA LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO, e de todas as informações necessárias à sua comprovação. Entretanto, fica reservado a Seguradora o direito de solicitar outros documentos que julgue necessários com base em dúvida fundada e justificável. Neste caso, será suspensa e reiniciada a contagem do prazo anteriormente informado, a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.**
- 21.5. Para o pagamento de qualquer indenização efetuado após o prazo de 30 dias, os valores serão atualizados de acordo com a CLÁUSULA 32ª ATUALIZAÇÃO DE VALORES RELATIVOS ÀS OPERAÇÕES DE SEGUROS das Condições Gerais.
- 21.6. **Os atos ou providências que a Seguradora praticar após o sinistro não importam por si só no reconhecimento da obrigação de pagar a indenização reclamada.**
- 21.7. Na hipótese de sinistro decorrente de risco simultaneamente amparado por várias coberturas, prevalecerá aquela que for mais favorável ao Segurado, a seu critério, não sendo admitida, em hipótese alguma, a acumulação de coberturas e seus Limites Máximos de Indenizações contratados.
- 21.8. Os encargos decorrentes de eventual tradução dos documentos necessários ao recebimento de indenização correrão totalmente a cargo da Seguradora.

#### **CLÁUSULA 22ª – PERDA TOTAL**

Fica caracterizada a Perda Total, quando:

- a) **O objeto segurado é destruído, ou tão extensamente danificado, que deixa de ter as características do bem segurado;**
- b) **O custo de reconstrução, reparação e/ou recuperação do bem sinistrado atingir ou ultrapassar a 75% do seu valor atual.**

#### **CLÁUSULA 23ª – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO**

- 23.1. No caso de sinistro que venha a ser indenizável pela Apólice, deverá, o Segurado, ou quem suas vezes fizer, sob pena de perder o direito à indenização:
- a) **Comunicá-lo imediatamente à Seguradora, pela via mais rápida ao seu alcance;**
  - b) **Fazer constar da comunicação: data, hora, local, bens sinistrados e causas prováveis do sinistro;**

- c) Tomar as providências consideradas inadiáveis para resguardar os interesses comuns e minorar os prejuízos;
  - d) Permitir ao representante da Seguradora o acesso ao local do sinistro e prestar-lhe as informações e os esclarecimentos solicitados, colocando-lhe à disposição a documentação para comprovação ou apuração dos prejuízos;
  - e) Preservar as partes danificadas e possibilitar a inspeção das mesmas pelo representante da Seguradora;
  - f) Aguardar autorização da Seguradora para dar início a qualquer reconstrução, reparação ou reposição dos bens;
  - g) Informar a existência de outros Seguros para cobertura dos mesmos riscos;
  - h) Comunicar à Seguradora qualquer notificação judicial, extrajudicial ou administrativa que chegue ao seu conhecimento e que esteja relacionada ao sinistro;
  - i) Não fazer qualquer acordo, assumir responsabilidades ou despesas perante terceiros, sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora.
- 23.2. Qualquer acordo judicial ou extrajudicial, com o terceiro prejudicado, seus beneficiários e herdeiros, só será reconhecido pela Seguradora se tiver sua prévia anuência. Na hipótese de recusa do Segurado em aceitar o acordo recomendado pela Seguradora e aceito pelo terceiro prejudicado, fica desde já acordado que a Seguradora não responderá por quaisquer quantias acima daquela pela qual seria o sinistro liquidado por aquele acordo.
- 23.1. O advogado de defesa do Segurado em ação civil será de sua escolha, porém a Seguradora poderá intervir na lide, na qualidade de assistente.

**CLÁUSULA 24ª – DOCUMENTOS BÁSICOS PARA LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO**

- 24.1. Em caso de sinistro coberto pelo Seguro deverão ser apresentados os seguintes documentos, quando for o caso, de acordo com a cobertura utilizada/contratada:

<b>COBERTURAS</b>	Incêndio, Raio, Explosão e Queda de Aeronaves	Danos Elétricos	Perda ou Pagamento de Aluguel a Terceiros	Responsabilidade Civil Familiar	Roubo e Furto de Bens	Vandalismo até Fumaça
<b>DOCUMENTOS</b>						
Comunicação de aviso de sinistro devendo conter a data e horário da ocorrência, bem como as circunstâncias do evento	*	*	*	*	*	*
Especificação detalhada de todos os prejuízos sofridos	*	*		*	*	*
Boletim de ocorrência policial	*			*	*	
Laudo do instituto de meteorologia						*

Boletim de ocorrência do corpo de bombeiros	*					
Orçamento discriminativo para reparo e/ou substituição dos bens sinistrados	*	*			*	*
Fatura comercial/nota fiscal dos reparos e/ou substituições executadas	*	*	*	*	*	*
Comprovação de propriedade da Residência ou equipamento danificado	*				*	*
Comprovantes das despesas efetuadas no combate ao sinistro	*	*			*	*
Contrato de locação da Residência com os respectivos recibos de pagamento dos aluguéis			*			
Carteira de identidade e CPF do terceiro				*		
Aviso de alta ou atendimento médico (laudo médico e exames realizados) do terceiro				*		

24.2. Outros documentos necessários à comprovação dos prejuízos poderão ser solicitados no decorrer da regulação, em função do tipo de evento constatado no local, no caso de dúvida fundada e justificável.

24.3. A Seguradora pode exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura do inquérito que porventura tiver sido instaurado.

#### CLÁUSULA 25ª - SEGURO CONTRATADO PELO LOCATÁRIO DA RESIDÊNCIA

Caso o Seguro seja contratado por locatário residente na Residência Segurada, deverá ser observado o que segue:

- Se o Limite Máximo de Indenização for destinado unicamente ao PRÉDIO da Residência a indenização será paga ao proprietário da Residência independente da existência ou não de cláusula beneficiária em favor do mesmo;
- Se o Limite Máximo de Indenização for destinado unicamente ao CONTEÚDO da Residência, a indenização será paga ao Segurado;
- Se o Limite Máximo de Indenização for destinado ao PRÉDIO e ao CONTEÚDO, a indenização relativa ao PRÉDIO será paga conforme alínea “a” acima descrita e a indenização relativa ao CONTEÚDO será paga conforme alínea “b”;
- Em caso de insuficiência de verba para indenizar o PRÉDIO e o CONTEÚDO em um mesmo sinistro, prioritariamente será indenizado o CONTEÚDO em favor do Segurado da Apólice.

#### CLÁUSULA 26ª – SALVADOS

- 26.1. O Segurado deve usar todos os meios possíveis para salvar e preservar os bens segurados, durante ou após a ocorrência de qualquer sinistro.
- 26.2. A Seguradora poderá tomar providências para preservar os salvados, entretanto estas medidas não implicarão no reconhecimento da obrigação de indenizar os danos ocorridos.
- 26.3. No caso de sinistro indenizado, os salvados passam automaticamente à propriedade da Seguradora, não podendo o Segurado dispor dos mesmos sem expressa autorização desta, exceto nos casos em que tenha sido deduzido o valor do salvado, quando da indenização.

#### **CLÁUSULA 27ª – CONCORRÊNCIA DE APÓLICE**

- 27.1. O Segurado que, na vigência da Apólice, pretender obter novo Seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.
- 27.2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições da Apólice, será constituído pela soma das seguintes parcelas:
  - a) Despesas, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade;
  - b) Valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado e/ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das Seguradoras envolvidas.
- 27.4. De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:
  - a) Despesas de salvamento, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro;
  - b) Valor referente aos danos materiais, comprovadamente, causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa;
  - c) Danos sofridos pelos bens segurados.
- 27.4. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.
- 27.5. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em Apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:
  - I. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se a respectiva Apólice fosse a única vigente, considerando-se, quando for o caso, Franquias, Participações obrigatórias do Segurado, Limite Máximo de Indenização da cobertura e cláusulas de rateio;
  - II. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:
    - a) Se, para uma determinada Apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo Limite Máximo de Garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras

Apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e Limites Máximos de Indenização. O valor restante do Limite Máximo de Garantia da Apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os Limites Máximos de Indenização destas coberturas;

- b) Caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o inciso I deste artigo.
- III. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes Apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o inciso II deste artigo;
- IV. Se a quantia a que se refere o inciso III deste artigo for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver;
- V. Se a quantia estabelecida no inciso III for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele inciso.

27.6. A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada Seguradora na indenização paga.

27.7. Salvo disposição em contrário, a Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, aos demais participantes.

#### **CLÁUSULA 28ª – REINTEGRAÇÃO DO LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO**

28.1. Se durante a vigência da Apólice ocorrer um ou mais sinistros pelos quais a Seguradora seja responsável, o valor da indenização paga será descontado do Limite Máximo de Indenização da cobertura utilizada, a partir da data da ocorrência do sinistro, não tendo o Segurado direito a restituição do prêmio correspondente à redução.

28.2. É facultada ao Segurado a reintegração do Limite Máximo de Indenização da cobertura utilizada, desde que expressamente solicitado e com anuência da Seguradora, mediante cobrança do prêmio proporcional ao período a decorrer de vigência da Apólice.

#### **CLÁUSULA 29ª – RESCISÃO E CANCELAMENTO**

29.1. A Apólice de Seguro, além das demais situações previstas nas Condições Gerais, será cancelada quando a indenização ou a série de indenizações pagas atingirem o Limite Máximo de Indenização da cobertura básica Incêndio, Raio, Explosão e Queda de Aeronaves e/ou atingir o Limite Máximo de Garantia expressamente estabelecido na Apólice.

29.2. Não está prevista a devolução de prêmios das coberturas não utilizadas, em virtude do desconto concedido pela contratação simultânea de mais de uma cobertura.

29.3. Sem prejuízo ao disposto nos itens anteriores, haverá, no entanto, devolução de prêmio quando se tratar de Seguro por prazo longo (plurianual), caso em que a Seguradora devolverá

ao Segurado o prêmio correspondente aos anos seguintes ao aniversário da Apólice subsequente à data da ocorrência do sinistro, em base “pro rata temporis”.

29.4. Por outro lado, a Apólice poderá ser rescindida total ou parcialmente, a qualquer tempo, mediante acordo entre as partes contratantes e, neste caso, a Seguradora reterá o prêmio recebido, observando as seguintes condições:

- a) Se a rescisão for por iniciativa do Segurado, a Seguradora reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a tabela a seguir:

RELAÇÃO % ENTRE A PARCELA DE PRÊMIO PAGA E O PRÊMIO TOTAL DA APÓLICE	FRAÇÃO A SER APLICADA SOBRE A VIGÊNCIA ORIGINAL
13	15/365
20	30/365
27	45/365
30	60/365
37	75/365
40	90/365
46	105/365
50	120/365
56	135/365
60	150/365
66	165/365
70	180/365
73	195/365
75	210/365
78	225/365
80	240/365
83	255/365
85	270/365
88	285/365
90	300/365
93	315/365
95	330/365

	<b>Condições Gerais Lar Protegido</b>	DATA DE PUBLICAÇÃO: 01/08/2014
		INÍCIO DE VIGÊNCIA: 01/08/2014

98	345/365
100	365/365

- i. Para os prazos não previstos na tabela acima, deverá ser utilizado percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior;
  - b) **Se por iniciativa da Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido (pro rata temporis).**
- 29.5. Os valores a serem restituídos deverão ser atualizados conforme Cláusula 32ª ATUALIZAÇÃO DE VALORES RELATIVOS ÀS OPERAÇÕES DE SEGUROS, das Condições Gerais.**

### CLÁUSULA 30ª – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

- 30.1. Pelo pagamento da indenização, cujo recibo valerá como instrumento de cessão de direitos, a Seguradora ficará sub-rogada nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competirem ao Segurado contra o autor do dano.
- 30.2. Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano for causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos ou afins.
- 30.3. É ineficaz qualquer ato do Segurado que diminua ou extingam, em prejuízo da Seguradora, os direitos a que se refere esta cláusula.

### CLÁUSULA 31ª – BENEFICIÁRIOS

São as pessoas indicadas pelo segurado ou reconhecidas pela legislação em vigor ou ainda indicadas por decisão judicial.

### CLÁUSULA 32ª – ATUALIZAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO

#### 32.1. Do Índice

Quando da correção de valores, será utilizado o índice IPCA/IBGE (Índice de Preços ao Consumidor Amplo / Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

#### 32.2. Prazos de Exigibilidade

##### a) Cancelamento da Apólice:

A exigibilidade para atualização ocorrerá a partir da data do recebimento da solicitação ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.

##### b) Recusa da Proposta:

A exigibilidade ocorrerá a partir da data da formalização da recusa se ultrapassado o prazo de dez dias.

##### c) Recebimento indevido de prêmio pela Seguradora:

A exigibilidade ocorrerá a partir da data do recebimento do prêmio.

##### d) Pagamento de indenizações e Demais Valores:

A exigibilidade ocorrerá a partir da data de ocorrência do evento, pela variação positiva do índice estabelecido, na hipótese de não cumprimento do prazo para o pagamento.

#### 32.3. Cálculo da Atualização

A atualização será efetuada com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da data de exigibilidade da obrigação pecuniária e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.

#### **32.4. Aplicação de Mora**

Os valores relativos às obrigações pecuniárias serão acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, quando o prazo de sua liquidação superar o prazo fixado em contrato para esse fim, respeitada a regulação específica, particularmente, no que se refere ao limite temporal para a liquidação e a faculdade de suspensão da respectiva contagem.

### **CLÁUSULA 33ª – ESTIPULANTE**

Para as Apólices contratadas por Estipulantes, os itens abaixo serão considerados:

#### **33.1. Obrigações do Estipulante:**

- a) Fornecer à Seguradora todas as informações solicitadas para fins de análise e aceitação do risco, inclusive os dados cadastrais;
- b) Manter a Seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos Segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente;
- c) Fornecer ao Segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas à Apólice de Seguro;
- d) Discriminar o valor do prêmio do Seguro no instrumento de cobrança quando este for de sua responsabilidade;
- e) Repassar os prêmios à Seguradora, nos prazos estabelecidos contratualmente;
- f) Repassar aos Segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice;
- g) Discriminar a razão social e, se for o caso, o nome fantasia da Seguradora, nos documentos e comunicações referentes ao Seguro, emitidos para o Segurado;
- h) Comunicar de imediato à Seguradora, tão logo tome conhecimento, a ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro referente ao grupo que representa;
- i) Incluir nos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos Segurados a informação de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento da cobertura do Seguro;
- j) Dar ciência aos Segurados dos procedimentos e prazos estipulados para liquidação dos sinistros;
- k) Comunicar, de imediato, à SUSEP, quaisquer procedimentos que considerar irregular quanto ao Seguro contratado;
- l) Fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas, dentro do prazo por ela estabelecido;
- m) Informar a razão social e, se for o caso, o nome fantasia da Seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de cosseguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do Seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do estipulante.

#### **33.2. Seguros Contributários**

Nos Seguros contributários, o não repasse dos prêmios à Seguradora pelo Estipulante nos prazos contratualmente estabelecidos pode acarretar o cancelamento da Apólice.

**33.3. Vedações**

É expressamente vedado ao estipulante nos Seguros contributários:

- a) Cobrar, dos Segurados, quaisquer valores relativos ao Seguro, além dos especificados pela Seguradora;
- b) Rescindir a Apólice sem anuência prévia e expressa de um número de Segurados que represente, no mínimo, três quartos do grupo segurado;
- c) Efetuar propaganda e promoção do Seguro sem prévia anuência da Seguradora, e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao Seguro que será contratado;
- d) Vincular a contratação de Seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos.

**33.4. Remuneração**

Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar no certificado individual e da Proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o Segurado ser informado também sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração.

**33.5. Obrigações da Seguradora**

A Seguradora fica obrigada a informar ao Segurado a situação de adimplência do estipulante ou sub-estipulante sempre que lhe solicitado.

**33.6. Modificação na Apólice**

Qualquer modificação na Apólice, que implicar em ônus ou dever para os Segurados, dependerá da anuência prévia e expressa de Segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado.

**CLÁUSULA 34ª – PRESCRIÇÃO**

Qualquer direito do Segurado com fundamento na Apólice prescreve conforme estabelecido nos artigos 205 e 206 do Código Civil Brasileiro.

**CLÁUSULA 35ª – FORO**

- 35.1. Fica eleito o foro do domicílio do Segurado para processamento das questões judiciais entre o Segurado e a Seguradora.
- 35.2. Na hipótese de inexistência de relação de hipossuficiência entre as partes contratantes, será válida a eleição de foro diverso daquele previsto no item anterior.

## CONDIÇÕES ESPECIAIS

### I. INFORMAÇÕES PRELIMINARES

- a) **As Condições Especiais a seguir relacionadas somente se aplicam ao contrato de Seguro quando as respectivas coberturas estiverem indicadas na Apólice ou em seus Endossos durante sua vigência, mediante pagamento de prêmio adicional.**
- b) **O Seguro é caracterizado pela conjugação de várias coberturas, sendo obrigatória a cobertura básica de Incêndio, Raio, Explosão e Queda de Aeronaves e no mínimo mais uma das coberturas adicionais abaixo listadas.**
- c) **Em caso de sinistro, o Segurado participará com uma Franquia (quando aplicável) de 10% dos prejuízos e conforme valor mínimo estipulado na especificação da Apólice para cada cobertura contratada. A franquia sempre será deduzida da indenização.**
- d) **O Limite Máximo de Indenização de cada cobertura contratada será definido conforme disposições no item 19.1 da CLÁUSULA 19ª LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO POR COBERTURA E LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA DA APÓLICE das Condições Gerais.**

### II. COBERTURA BÁSICA

#### 1000 – Incêndio / Raio / Explosão / Queda de Aeronaves

##### 1. Riscos Cobertos

- 1.1. Fica entendido e acordado que a Seguradora responderá, até o Limite Máximo de Indenização, expressamente fixado pelo Segurado para a presente cobertura, pelas perdas e/ou danos materiais causados à Residência Segurada, em consequência de:
  - a) Incêndio, inclusive os decorrentes de tumultos, greve e lock-out, para os quais não haja necessidade de intervenção das Forças Armadas para a sua repressão;
  - b) Queda de raio, ocorrido dentro da área do terreno ou edificação onde estiverem localizados os bens segurados, inclusive para as instalações elétricas e equipamentos eletrônicos, desde que se verifiquem vestígios inequívocos da ocorrência da descarga no local;
  - c) Explosão de qualquer causa, onde quer que se tenha originado;
  - d) Queda de aeronaves ou outros engenhos espaciais.
- 1.2. Consideram-se ainda, abrangidas pelo Seguro, as despesas de desentulho do local, provenientes da ocorrência de um sinistro coberto pela Apólice.

##### 2. Riscos Excluídos e Bens Não Compreendidos

- a) **Perdas ou danos ocasionados em zonas rurais por incêndio ou explosão, resultante de queima de floresta, matas, prados, pampas, juncais ou semelhantes, quer a queima tenha sido fortuita, quer tenha sido ateadada para limpeza de terreno por fogo;**
- b) **Perdas ou danos por detonação de engenhos de guerra e/ou explosão nuclear;**
- c) **Perdas ou danos por explosão de fogos de artifícios, quando estocados no local segurado.**

**3. Franquia para Queda de Raio**

Em caso de sinistro de Queda de Raio, o segurado participará com uma franquia, conforme alínea “c” do item I. INFORMAÇÕES PRELIMINARES das Condições Especiais.

**4. Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais da Apólice, especialmente o disposto na CLÁUSULA 16ª RISCOS E BENS NÃO COBERTOS, constantes das Condições Gerais e que não tenham sido alterados por esta cobertura.****III. COBERTURAS ADICIONAIS****0007 – Danos Elétricos****1. Riscos Cobertos**

Fica entendido e acordado que a Seguradora responderá, até o Limite Máximo de Indenização, expressamente fixado pelo Segurado para a presente cobertura, pelas perdas e/ou danos materiais causados a equipamentos elétrico-eletrônicos, inclusive laptops (notebook, netbook e ultrabook), desktops e instalações eletrônicas ou elétricas, pertencentes à Residência Segurada, devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas ou qualquer outro fenômeno de natureza elétrica.

**2. Riscos Excluídos e Bens Não Compreendidos**

- a) Danos a fusíveis, resistências de aquecimento, lâmpadas, tubos catódicos ou quaisquer outros componentes que por sua natureza necessitem de trocas periódicas;
- b) Danos a qualquer bem que não se caracterize como componente elétrico/eletrônico de máquinas, equipamentos ou instalação elétrica;
- c) Danos decorrentes de operações de reparo, ajustamento e serviços em geral de manutenção;
- d) Negligência, imprudência ou imperícia e uso forçado ou inadequado de aparelhos e equipamentos;
- e) Desligamento intencional de dispositivo de segurança ou de controles automáticos;
- f) Danos elétricos causados por água, qualquer se seja a origem;
- g) Arranhões ou defeitos estéticos;
- h) Danos em decorrência de queda de raio no local do terreno ou edificações seguradas;
- i) Acumuladores de energia (nobreaks);
- j) Danos exclusivamente em baterias sejam ou não parte de algum equipamento coberto;
- k) Instalações elétricas irregulares.

**3. Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais da Apólice, especialmente o disposto na CLÁUSULA 16ª RISCOS E BENS NÃO COBERTOS, constantes das Condições Gerais e que não tenham sido alterados por esta cobertura.****0031 – Perda ou Pagamento de Aluguel a Terceiros****1. Riscos cobertos**

Fica entendido e acordado que a Seguradora responderá, até o Limite Máximo de Indenização expressamente fixado pelo Segurado para a presente cobertura, pelas despesas de aluguel, despesas ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial, caso a Residência Segurada não possa ser ocupada, em decorrência de eventos cobertos e contratados no Seguro, observadas as seguintes disposições:

- a) Se o Segurado for o proprietário da Residência:
  - i. Cobertura para perda de aluguel, caso a Residência seja alugada e o contrato de locação não preveja cláusula responsabilizando o locatário pela continuidade do pagamento;
  - ii. Cobertura com despesa de aluguel para moradia do próprio segurado.
- b) Se o Segurado for o locatário da Residência:
  - i. Cobertura para o pagamento do aluguel ao proprietário da Residência se o contrato de locação obrigar à continuidade do seu pagamento após a ocorrência de sinistro.

## 2. Indenização

- a) A indenização devida será paga em prestações mensais, calculadas tomando-se por base o Limite Máximo de Indenização e o período indenitário para o qual foi contratada a cobertura. As prestações mensais serão pagas durante o período de reparos ou de reconstrução, não podendo em nenhuma hipótese, o montante de cada uma delas exceder o aluguel mensal auferido ou pago no mês de ocorrência;
- b) O período indenitário terá início a partir da perda efetiva do aluguel ou do início do pagamento do aluguel a terceiros. O período indenitário estará limitado conforme estipulado na Apólice, não podendo ultrapassar 12 meses;
- c) Esta cobertura abrange, até o Limite Máximo de Indenização, eventuais despesas com mudança de domicílio.

## 3. Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais da Apólice, especialmente o disposto na CLÁUSULA 16ª RISCOS E BENS NÃO COBERTOS, constantes das Condições Gerais e que não tenham sido alterados por esta cobertura.

### 0040 – Responsabilidade Civil Familiar

#### 1. Riscos Cobertos

- a) Fica entendido e acordado que a Seguradora responderá, até o Limite Máximo de Indenização expressamente fixado na apólice, pelo reembolso ao Segurado das quantias pelas quais vier a ser responsável civilmente, em sentença judicial condenatória transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo expresse pela Seguradora, por danos materiais e/ou corporais causados a terceiros, em consequência:
  - i. Do uso e conservação da Residência;
  - ii. Atos involuntários do Segurado, das pessoas que residam na Residência, dos empregados no exercício de sua função, ainda que ocorridos no exterior da Residência Segurada;
  - iii. Danos causados por animais domésticos cujo o Segurado seja responsável, ainda que ocorridos no exterior da Residência Segurada.

**IMPORTANTE:** Não serão considerados terceiros entre si, o Segurado, seus ascendentes, descendentes, irmãos, cônjuge, bem como quaisquer parentes, pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente e ainda seus empregados no exercício de sua função.

#### 1. Riscos Não Cobertos e Bens Não Compreendidos

- a) Danos causados a/ou por embarcações, veículos e aeronaves de qualquer espécie;
- b) Danos causados em decorrência da prestação de serviços profissionais de terceiros, exceto a dos empregados domésticos;
- c) Danos causados pela prática de esportes perigosos ou arriscados tais como: competição em veículos terrestres, aquáticos e aéreos, inclusive treinos preparatórios, caça, tiro ao alvo, esqui aquático, surfe, voo livre, asa delta, paraquedismo, ultraleves e afins.

#### 2. Obrigações do Segurado

- a) O Segurado se obriga a zelar e manter em bom estado de conservação, segurança e funcionamento os bens de sua propriedade e posse, que sejam capazes de causar danos cuja responsabilidade lhe possa ser atribuída;
- b) Animais domésticos devem ser mantidos, guardados e vigiados de forma adequada. Quando em logradouro público, o animal, de acordo com sua periculosidade, deverá ser dotado de dispositivos de segurança que a autoridade pública definir obrigatório o seu uso.

#### 3. Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais da Apólice, especialmente o disposto na CLÁUSULA 16ª RISCOS E BENS NÃO COBERTOS, constantes das Condições Gerais e que não tenham sido alterados por esta cobertura.

### 0025 – Roubo e Furto de Bens

#### 1. Riscos Cobertos

- 1.1. Fica entendido e acordado que a Seguradora responderá, até o Limite Máximo de Indenização, expressamente fixado pelo Segurado para a presente cobertura, pelas perdas e/ou danos materiais causados por roubo ou furto ocorrido dentro do local discriminado na Apólice, como “endereço do imóvel segurado”.
- 1.2. Entende-se por:
  - i. ROUBO COBERTO: subtração de coisa alheia móvel, para si ou para outrem, cometida mediante grave ameaça ou emprego de violência contra a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência;
  - ii. FURTO COBERTO: subtração de coisa alheia móvel praticada mediante destruição ou rompimento de obstáculo, escalada ou destreza, desde que tenham sido deixados vestígios materiais inequívocos.
- 1.3. Esta cobertura abrange também, desde que decorrentes da consumação ou tentativa de roubo ou furto, os danos materiais causados na Residência e/ou aos seus bens.
- 1.4. **Cobertura para laptop (notebook, netbook e ultrabook) se comprovado a preexistência do bem por meio de Nota Fiscal, Certificado de Garantia ou Cupom Fiscal (nesse caso deverá ser acompanhado de extrato (exemplo: bancário ou cartão de crédito) ratificando a compra), em nome**

do Segurado, cônjuge ou filhos residentes na Residência Segurada, sendo que em pelo menos em um destes documentos deverá constar a numeração de série do equipamento.

**IMPORTANTE:** A indenização somente será paga mediante a comprovação da existência dos bens, através de nota fiscal ou, na falta desta, outros documentos que se façam necessários, como por exemplo, o manual original do bem sinistrado ou, ainda, mediante constatação de sua existência.

## 2. Riscos Excluídos e Bens Não Compreendidos

- a) Infidelidade de empregados da Residência;
- b) Furto decorrente de abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza (exceto caso que tenham sido deixados vestígios materiais inequívocos ou tenham sido constatados por inquérito policial), com emprego de chave falsa ou mediante concurso de duas ou mais pessoas (sem que tenha ocorrido destruição ou rompimento do obstáculo à subtração da coisa);
- c) Subtração do bem segurado sem nenhum tipo de ameaça, violência física ou que não evidencie vestígios de destruição ou rompimento de obstáculo;
- d) Apropriação indébita, estelionato, extorsão, extorsão mediante sequestro e outras fraudes;
- e) Bicicletas, exceto quando guardadas no interior da Residência ou em boxes fechados quando se tratar de apartamentos;
- f) Bens existentes em Residência desabitada;
- g) Em Residências de Veraneio não estão amparados o roubo ou furto de equipamentos eletrônicos, equipamentos musicais e equipamentos de informática;
- h) Bens ao ar livre.

**IMPORTANTE:** Se, na ocorrência de sinistro, as condições de segurança da Residência indicadas pelo Segurado na Proposta estiverem inoperantes ou não forem verdadeiras, a indenização desta cobertura será reduzida na mesma proporção entre o prêmio pago e o que seria devido sem os descontos concedidos.

## 3. Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais da Apólice, especialmente o disposto na CLÁUSULA 16ª RISCOS E BENS NÃO COBERTOS, constantes das Condições Gerais e que não tenham sido alterados por esta cobertura.

### 0030 – Vendaval até Fumaça

#### 1. Riscos Cobertos

- 1.1. Fica entendido e acordado que a Seguradora responderá, até o Limite Máximo de Indenização, expressamente fixado pelo Segurado para a presente cobertura, pelas perdas e/ou danos materiais causados a Residência Segurada, em consequência de vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo e fumaça.
- 1.2. Entende-se por:
  - i. VENDAVAL: vento com velocidade igual ou superior a 15 m/s ou 54 km/h;
  - ii. FUMAÇA: proveniente de desarranjo no funcionamento de qualquer aparelho, integrante ou formando parte da instalação de calefação ou aquecimento da cozinha da Residência Segurada e

somente quando tal aparelho se encontrar conectado a uma chaminé por um cano condutor de fumaça. Estão também garantidos os danos por fumaça proveniente de incêndio ocorrido fora do terreno onde se localiza a Residência Segurada;

- iii. GRANIZO: precipitação atmosférica na qual as gotas de água se congelam ao atravessar uma camada de ar frio, caindo sob a forma de pedras de gelo;
  - iv. FURACÃO: vento cuja velocidade é superior a 90 km/h;
  - v. CICLONE: sistema de área de baixa pressão atmosférica em seu centro, com circulação fechada, em que os ventos sopram para dentro, ao redor deste centro;
  - vi. TORNADO: coluna giratória e violenta de ar que atinge a superfície terrestre, em que os ventos podem atingir até 400 km/h.
- 1.3. A Seguradora responderá também pela quebra de vidros, devidamente instalados na Residência Segurada, inclusive, em portas, janelas, balcões, prateleiras, paredes divisórias, muros de fechamento e box de banheiro em consequência dos fenômenos acima descritos, desde que com a efetiva caracterização da relação da causa e os danos aos vidros.

## **2. Riscos Excluídos e Bens Não Compreendidos**

- a) Toldos (inclusive sua estrutura), entendidos como coberturas destinadas à proteção de chuva ou sol, geralmente coberta por lona ou por outros materiais, tais como polímeros (exemplos: telhas de plásticos, policarbonatos, acrílicos e similares);
- b) Vidros instalados em telhados e coberturas.

3. Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais da Apólice, especialmente o disposto na **CLÁUSULA 16ª RISCOS E BENS NÃO COBERTOS**, constantes das Condições Gerais e que não tenham sido alterados por esta cobertura.

	<b>Condições Gerais Lar Protegido</b>	DATA DE PUBLICAÇÃO: 01/08/2014 INÍCIO DE VIGÊNCIA: 01/08/2014
---	---------------------------------------	--

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS

**Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento 0800 770 0809. Não serão Reembolsados os serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de Atendimento.**

**Atenção: Consulte a sua apólice de Seguro. O tipo de plano de Assistência 24 horas deverá ser ratificado na especificação da apólice.**

### Cláusula 1ª - Definições

**As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.**

**Usuário:** É a pessoa física contratante do plano de assistência residencial, seu cônjuge, filhos e pais que vivem sob o mesmo teto, bem como toda pessoa habitante da residência em caráter permanente.

**Residência:** residência segurada.

**Manutenção Geral:** designa os serviços necessários aos imóveis em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela HDI Seguros, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

**Evento Previsto:** são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no imóvel segurado decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado;
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

**Problema Emergencial:** é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel segurado, independente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

**Assistência:** é o serviço que será prestado pela HDI Seguros, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Roubo e Furto:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel segurado, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**Domicílio:** é o Município de domicílio do segurado constante na apólice de seguro.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada uma dos serviços;

	<b>Condições Gerais Lar Protegido</b>	DATA DE PUBLICAÇÃO: 01/08/2014 INÍCIO DE VIGÊNCIA: 01/08/2014
---	---------------------------------------	--

- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo segurado dentro do período de 12 (doze) meses.

#### **Cláusula 2ª - Vigência**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.

#### **Cláusula 3ª - Âmbito territorial**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

#### **Cláusula 4ª - Exclusões Gerais**

- a) Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de Atendimento;
- b) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- c) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- d) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- e) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- f) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- g) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel segurado;
- h) Eventos ou consequências causadas por dolo do segurado;
- i) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- j) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- k) Despesas com locação de andaime;
- l) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- m) Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

#### **Cláusula 5ª - Obrigações Gerais do Segurado**

- a) O segurado deverá envidar esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência;
- b) O Segurado deverá enviar à central de atendimento documentos e recibos originais para o cumprimento das formalidades necessárias.

## **Cláusula 6ª - Serviços de Manutenção Geral**

Reparos e serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel segurado, bem como, consertos de eletrodomésticos. Os serviços correspondem as seguintes especialidades:

### **6.1 Serviços 24 Horas:**

- a) Eletricistas;
- b) Encanadores; e
- c) Chaveiros.

### **6.2 Serviços no Horário Comercial:**

- a) Conserto de Eletrodomésticos;
- b) Pedreiros;
- c) Vidraceiros;
- d) Marceneiros e serralheiros; e
- e) Pintores.

### **6.3 Considerações Gerais**

- a) **Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A responsabilidade da HDI Seguros se limita ao envio dos profissionais para qualquer dos eventos acima, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais;**
- b) **Os consertos de eletrodomésticos estão disponíveis apenas nas cidades com população superior a 100.000 habitantes;**
- c) **Para os serviços de eletrodomésticos, os orçamentos são limitados a no máximo 02 por eletrodoméstico avariado;**
- d) **Os serviços de eletrodomésticos são exclusivamente para: geladeira, freezer, fogão e máquina de lavar roupas;**
- e) **A HDI Seguros dará 03 meses de garantia sobre os serviços prestados.**

## **Cláusula 7ª - Serviços de Evento Previsto e Problema Emergencial - Plano VIP**

### **7.1 Serviço de Chaveiro**

#### **I - Riscos Cobertos**

- a) Abertura e uma cópia de chave da porta externa em decorrência de Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves que cause o impedimento de acesso à residência segurada.
- b) Conserto, provisório ou se possível definitivo, de portas ou fechaduras em caso de Arrombamento, Roubo ou Furto da residência segurada, se esta ficar vulnerável.

#### **II - Riscos Excluídos**

- a) **Confecção de novas chaves;**
- b) **Despesa com material;**
- c) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

III – Limites

- a) Perda e roubo de chaves: Limite de até R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.
- b) Roubo ou Furto da residência: Limite de até R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) e máximo de 1 (uma) intervenção por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**7.2 Serviço de Limpeza**

I - Riscos Cobertos

Limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante que atrapalhem as condições de habitação do imóvel segurado, ao ser alvo de Evento Previsto, torne-se inabitável.

O serviço será realizado desde que a limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

**II - Riscos Excluídos**

- a) **Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;**
- b) **Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;**
- c) **Serviços de faxina;**
- d) **Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;**
- e) **Despesa com material;**
- f) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula;**
- g) **Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.**

III – Limites

Limite de até R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) e máximo de 1 (uma) intervenção por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

**7.3 Segurança e Vigilância**

I - Riscos Cobertos

Segurança e vigilância da residência segurada devido aos danos de portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel por Eventos Previstos. O serviço será fornecido após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

**II - Riscos Excluídos**

- a) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

III – Limites

	<b>Condições Gerais Lar Protegido</b>	DATA DE PUBLICAÇÃO: 01/08/2014 INÍCIO DE VIGÊNCIA: 01/08/2014
---	---------------------------------------	--

Limite de até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

#### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

#### **7.4 Transferência de Móveis**

##### **I - Riscos Cobertos**

Retirada de móveis, por razões de segurança, e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo segurado, desde que dentro de um raio de 50 km, contados a partir da residência segurada atingida por Evento Previsto.

##### **II - Riscos Excluídos**

**a) Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

##### **III – Limites**

Limite de até R\$ 720,00 (setecentos e vinte reais) e máximo de 1 (uma) intervenção por vigência.

##### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

#### **7.5 Guarda de Móveis**

##### **I - Riscos Cobertos**

Guarda de móveis por um período máximo de até 7 (sete) dias, assim como seu retorno ao local especificado pelo segurado, desde que dentro de um raio de 50 km da origem ou da residência segurada atingida por Evento Previsto.

##### **II - Riscos Excluídos**

**a) Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula;**

##### **III – Limites**

Limite de até R\$ 720 (setecentos e vinte reais) e máximo de 1 (uma) intervenção por vigência.

##### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

#### **7.6 Mão de obra Hidráulica**

##### **I - Riscos Cobertos**

**a) Mão de obra para a contenção emergencial de vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.**

Processo SUSEP nº 15414.002160/2005-11

- b) Mão de obra para contenção provisória do alagamento, por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, nos casos em que o imóvel segurado estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos previstos, súbitos e fortuitos, alheios a vontade do segurado.

#### **II - Riscos Excluídos**

- a) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- b) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- c) Reparos definitivos;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula;
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

#### **III – Limites**

Limite de até R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

#### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

### **7.7 Mão de obra Hidráulica para Desentupimento**

#### **I - Riscos Cobertos**

Mão de obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários da residência segurada, se tecnicamente possível e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

#### **II - Riscos Excluídos**

- a) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- b) Tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel segurado;
- d) Despesas com material;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula;
- f) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

#### **III – Limites**

Limite de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

#### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

### **7.8 Limpeza de Caixa de Gordura e/ou Esgoto**

#### **I - Riscos Cobertos**

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar alagamento, devido à falta de escoamento dos detritos, a HDI

	<b>Condições Gerais Lar Protegido</b>	DATA DE PUBLICAÇÃO: 01/08/2014 INÍCIO DE VIGÊNCIA: 01/08/2014
---	---------------------------------------	--

Seguros arcará com o custo de Mão de obra para a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção da gordura e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60l.

## II - Riscos Excluídos

- a) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- b) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- c) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- d) 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 normal execução do serviço de assistência;
- e) Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- f) Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- g) Equipamentos de detecção eletrônica;
- h) Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- i) Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- j) Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- k) Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- l) Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- m) Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.

## III – Limites

Limite de até R\$ 200,00 (duzentos reais) e máximo de 1 (uma) intervenção por vigência.

**Nota:** O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o usuário arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela empresa de Assistência.

## IV - Atendimento

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

## V – Observação

A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

## 7.9 Troca de Vidros

### I - Riscos Cobertos

- a) Contenção emergencial quando na ocorrência de quebra de vidros de portas ou janelas externas que deixem o acesso ao imóvel segurado vulnerável ou, quando possível, execução do serviço definitivo, arcando com o custo de Mão de obra e o material básico de reposição necessário: vidro canelado, liso ou martelado, até 3mm de espessura. Neste serviço estão incluídas as despesas com a Mão de obra e do material básico.
- b) Colocação de tapume, caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados. Neste caso o serviço será considerado como encerrado.

**II - Riscos Excluídos**

- a) **Localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;**
- b) **Substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência segurada;**
- c) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III – Limites**

Limite de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

**7.10 Cobertura Provisória de Telhados****I – Riscos Cobertos**

Cobertura provisória de telhados através de lona, plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior da residência segurada destelhada por evento previsto. A HDI Seguros dará garantia de 48 horas pelo serviço realizado provisoriamente.

**II – Riscos Excluídos**

- a) **Reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado;**
- b) **Reparos em calhas, forros e beirais;**
- c) **Locação de andaime;**
- d) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III – Limites**

Limite de até R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**7.11 Locação de Eletrodomésticos****I – Riscos Cobertos**

Locação de fogão, geladeira, freezer, máquina de lavar roupa, máquina de lavar louça ou máquina de secar roupa que necessite de conserto ou reparo em decorrência de danos causados por evento previsto.

## **II – Riscos Excluídos**

- a) **Locação do mesmo modelo que o segurado tenha em sua residência;**
- b) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

### **III – Limites**

- a) Fogão, geladeira ou freezer: Limite de até R\$ 96,00 (noventa e seis reais) por dia e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.
- b) Máquina de lavar roupa, máquina de lavar louça e máquina de secar roupa: Limite de até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.
- c) Período máximo de locação: 5 (cinco) dias

## **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

### **7.12 Conserto de Eletrodomésticos**

#### **I – Riscos Cobertos**

Despesas com Mão de obra para conserto de eletrodomésticos considerados como “linha branca” da residência segurada (Freezer, Refrigerador, Micro-ondas, Lava-Louças, Fogão, Depurador de Ar/Exaustor de Ar, Secadora, Lavadora e Frigobar exclusivamente) que ficarem impossibilitados de uso.

#### **II – Riscos Excluídos**

- a) **Custos com materiais;**
- b) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

#### **III – Limites**

- a) Para eventos previstos: Limite de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.
- b) Para eventos não previstos: Limite de até R\$ 100,00 (cem reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

#### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

#### **V – Observação**

**Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.**

**Caso HDI não possua prestadores em determinada cidade para execução dos serviços acima, a Central estudará outra alternativa para solucionar o problema do usuário. Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Nas cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.**

### **7.13 Guarda de Crianças**

#### **I – Riscos Cobertos**

Despesas com a contratação de uma baby-sitter ou berçário para crianças menores de 14 anos, caso o segurado ou cônjuge necessitar de hospitalização por um período superior a 24 horas em decorrência de evento previsto causados à residência segurada.

**II – Riscos Excluídos**

a) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

Limite de até R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por dia, período máximo de 3 (três) dias e no máximo de 1 (uma) intervenção por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**7.14 Serviços Domésticos Provisórios****I – Riscos Cobertos**

Despesas com a contratação de uma faxineira caso o segurado ou cônjuge necessitar de hospitalização por um período mínimo de 7 (sete) dias em decorrência de evento previsto causados à residência segurada..

**II – Riscos Excluídos**

a) **Custos com materiais;**

b) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

Limite de até R\$ 48,00 (quarenta e oito reais) por dia, período máximo de 10 (dez) dias e no máximo de 1 (uma) intervenção por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**7.15 Hospedagem****I – Riscos Cobertos**

Despesas com hospedagem para o segurado e família, moradores na residência segurada considerada inabitável em decorrência de evento previsto.

A escolha do hotel poderá ser feita pelo próprio usuário ou pela HDI Seguros. O hotel se localizará o mais próximo possível e no máximo a 50 km da residência segurada.

**II – Riscos Excluídos**

a) **Despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares;**

b) **Despesas de locomoção até o hotel e respectivo retorno;**

c) **Custos que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

- a) Limite de até R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por pessoa/dia, período máximo de 2 (duas) diárias, nº máximo de 5 (cinco) pessoas e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.
- b) Exclusivamente em caso de incêndio e vendaval, o período máximo de diárias será estendido para até 15 (quinze) dias.

**IV - Atendimento****Horário de Atendimento: 24 horas.****7.16 Guarda de Animal Doméstico****I – Riscos Cobertos**

Despesas com a guarda animais domésticos, em local apropriado, caso seja necessária a transferência dos moradores da residência segurada, considerada inabitável em decorrência de evento previsto.

**II – Riscos Excluídos**

- a) **Despesas que não integrem a diária de estadia do animal;**
- b) **Despesas de locomoção do animal até o local apropriado de hospedagem do animal e respectivo retorno;**
- c) **Custos que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

Limite de até R\$ 48,00 (quarenta e oito reais) por animal/dia, período máximo de 5 (cinco) diárias, nº máximo de 3 (três) animais e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

**IV - Atendimento****Horário de Atendimento: 24 horas.****7.17 Retorno Antecipado****I – Riscos Cobertos**

Despesas com passagem aérea ou rodoviária, por linha comercial, para que o segurado ou cônjuge, quando em viagem, possa retornar ao domicílio segurado em caso de ocorrência de evento previsto na residência segurada.

Nota: A HDI Seguros poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

**II – Riscos Excluídos**

- a) **Quantidades que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

1 (uma) passagem aérea ou rodoviária, desde que o segurado esteja a mais de 300 (trezentos) quilômetros ou que o trajeto rodoviário seja superior a 5 (horas) horas do local segurado. Máximo de 1 intervenção por vigência.

#### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

#### **7.18 Retorno do Veículo**

##### **I – Riscos Cobertos**

Despesas com o custo de passagem aérea ou rodoviária para que o segurado possa providenciar o retorno de seu veículo, do local em que se encontrava quando em viagem até a residência segurada e desde que tenha havido retorno antecipado do segurado ou de seu cônjuge, conforme definido no subitem 7.17 acima. O usuário poderá solicitar esse serviço no prazo estipulado no item III desta cláusula.

##### **II – Riscos Excluídos**

**a) Quantidades que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

##### **III - Limites**

1 (uma) passagem aérea ou rodoviária, solicitada no prazo de 7 (sete) dias após o retorno antecipado à residência segurada (conforme definido no subitem 7.16). Máximo de 1 intervenção por vigência

#### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

#### **7.19 Transmissão de Mensagens**

##### **I – Riscos Cobertos**

Despesas com transmissão de mensagens, relacionadas a Evento Previsto ocorrido com a residência segurada, para uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas.

##### **II – Riscos Excluídos**

**a) Ligações telefônicas internacionais.**

##### **III - Limites**

Ligações Locais e Interurbanas.

#### **IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

#### **7.20 Serviço de Informação**

##### **I – Riscos Cobertos**

Informações de números de telefones de bombeiros, polícia e hospitais, sempre que a residência segurada for afetada por Evento Previsto.

##### **II – Riscos Excluídos**

- a) **Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada;**
- b) **A seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo segurado.**

**III - Limites**

Não há limites para esta cobertura.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**7.21 Conserto de Ar Condicionado**

**I – Riscos Cobertos**

Despesas com Mão de obra para conserto de aparelho de Ar Condicionado da residência segurada.

**II – Riscos Excluídos**

- a) **Custos com materiais;**
- b) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

Limite de até R\$ 100,00 (cem reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

**V – Observação**

**Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.**

**Caso HDI não possua prestadores em determinada cidade para execução dos serviços acima, a Central estudará outra alternativa para solucionar o problema do usuário. Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Nas cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.**

**7.22 Substituição de Telhas**

**I – Riscos Cobertos**

Despesas com Mão de obra para substituição de uma ou mais telhas, em caso de quebra acidental, na residência segurada.

**II – Riscos Excluídos**

- a) **Locação de andaime;**
- b) **Quebra causada por vendaval ou vento forte;**
- c) **Custos com materiais;**
- d) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

Limite de até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: Horário Comercial.**

**7.23 Fixação de Antenas**

**I – Riscos Cobertos**

Despesas com Mão de obra para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la, em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda, para evitar riscos à residência segurada.

**II – Riscos Excluídos**

- a) **Locação de andaime;**
- b) **Despesas com ajuste de sintonia ou substituição de peças da antena;**
- c) **Custos com materiais;**
- d) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

Limite de até R\$ 100,00 (cem reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

**7.24 Mão de obra Elétrica**

**I – Riscos Cobertos**

- a) Despesas com Mão de obra para contenção emergencial para tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência segurada.
- b) Despesas com Mão de obra para realização de reparos necessários para restabelecer a energia elétrica, na residência segurada, em decorrência de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia.

**II – Riscos Excluídos**

- a) **Custos com materiais;**
- b) **Custos de execução do serviço que excederem os limites especificados no item III desta cláusula.**

**III - Limites**

Limite de até R\$ 100,00 (cem reais) por evento e máximo de 2 (duas) intervenções por vigência.

**IV - Atendimento**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

## 7.25 Inspeção Domiciliar

### I – Riscos Cobertos

Despesas com Mão de obra de inspeção para a residência segurada, conforme abaixo:

- a) Revisão de Instalação Elétrica: Revisão da instalação elétrica apontando os eventuais consertos que deverão ser realizados, tais como reajuste de contatos (disjuntores) e identificação/troca de disjuntores.
- b) Verificação de possíveis vazamentos: Revisão dos encanamentos para detectar possíveis vazamentos que devem ser sanados em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.
- c) Lubrificação de fechaduras e dobradiças: Lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas e janelas, desde que não implique em desmontagem dos mesmos, limitado a 10 (dez) itens (janelas, portas ou portões).
- d) Limpeza de Caixa d'água: Limpeza de 1(uma) caixa d'água até 2.000 litros, exclusivamente para casas.
- e) Fixação: Fixação de prateleiras, quadros e persianas nos locais (paredes ou cômodos) indicados pelo segurado.
- f) Retirada de Entulho: Disponibilidade de 1 (uma) caçamba para que o segurado possa realizar a retirada de entulho (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas; argamassa; concreto; pedra; areia e terra) proveniente da reforma da residência segurada. A quantidade de diárias dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do segurado..

### II – Riscos Excluídos

- a) **Despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços acima mencionados;**
- b) **Multas provenientes de locais não autorizados para o condicionamento de caçambas;**
- c) **Mão de obra para colocação do entulho na caçamba;**
- d) **Descarte na caçamba de resíduos para os quais não foram desenvolvidas tecnologias que permitam a sua reciclagem/recuperação ou ainda demandam normas técnicas específicas de transporte e depósito, como: materiais químicos, metais, madeiras, gessos, plásticos, papel/papelão, vidros, tintas, solventes, óleos, bem como, galhos de árvores, plantas e materiais orgânicos.**
- e) **Locação de andaime;**
- f) **Retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento para limpeza de caixa d'água;**
- g) **Coletores de água para o serviço de limpeza de caixa d'água;**
- h) **Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para verificação de vazamento.**

### III - Limites

O serviço está limitado a uma intervenção por vigência para todo o conjunto de serviços ou para cada serviço isolado.

### IV - Atendimento

**Horário de Atendimento: conforme agendamento.**

### V – Obrigações do Segurado

**A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o segurado tomar as seguintes providências:**

- a) **Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);**
- b) **Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água;**
- c) **Informar altura do “pé direito” do imóvel.**

#### **VI - Observação**

**Se, após o agendamento e envio do serviço, o segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.**

#### **Cláusula 8ª - Assistência à Informática – Help Desk**

##### **I - Definições**

**Usuário:** É o segurado ou usuário do plano de assistência a informática.

**Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

##### **II - Abrangência**

Em todo território brasileiro.

##### **III – Horário de atendimento**

Segunda a sexta-feira das 08:00 às 24:00 horas e sábados, domingos e feriados das 08:00 às 18:00 horas.

##### **IV – Equipamentos Cobertos**

###### **1. Informática**

Suporte informática para resolver dúvidas ou problemas de informática, por telefone ou via acesso remoto.

###### **1.1. Serviços Inclusos**

- a) **Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows , Linux e IOS);**
- b) **Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wifi;**
- c) **Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;**
- d) **Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;**
- e) **Acessar a internet e criar um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Orkut, MSN e utilizar aplicativos como o Skype;**

- f) Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas.
- g) Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- h) Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet;

## 1.2. Serviços não Inclusos

- a) **Visita de técnico especializado;**
- b) **Suporte para Softwares não licenciados;**
- c) **Suporte de softwares de uso empresarial, no-breaks, redes empresariais, servidores empresariais;**
- d) **Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;**
- e) **Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;**
- f) **Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);**
- g) **Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;**
- h) **Mídia para backup (CD, DVD, etc.);**
- i) **Não há suporte presencial neste serviço.**

## 1.3. Configurações

Notebooks, desktops e netbooks com as seguintes configurações mínimas:

- a) Processador Pentium IV, equivalente ou superior;
- b) Memória de 1 GB ou mais
- c) Hard Disk de 80 GB ou superior

## 1.4. Aplicativos

- a) Sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Linux e IOS;
- b) Programas originais e homologados pelo fabricante

## 1.5. Limites de Utilização

**Para o suporte remoto não há limite de utilização, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário.**

## 2. Tablets

Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções, por telefone ou via acesso remoto.

### 2.1. Serviços Inclusos

- a) Configuração inicial do equipamento, rede wifi, contas de e-mail;
- b) Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- c) Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- d) Informações para utilização do iBook;
- e) Orientação para atualização de softwares (updates).

## 2.2. Serviços Não Inclusos

- a) **Suporte para Softwares não licenciados;**
- b) **Suporte de softwares de uso empresarial;**
- c) **Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;**
- d) **Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, e etc.);**
- e) **Mídia para backup (CD, DVD, etc.);**
- f) **Não há suporte presencial neste serviço.**

## 2.3. Configurações

Tablets com sistema operacional Android , Windows e IOS .

## 2.4. Aplicativos

- a) Sistema Operacional iOS Android e Windows;
- b) Programas homologados pelos fabricantes.

## 2.5. Limites de Utilização

**Para o suporte remoto não há limite de utilização, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário.**

## 3. Aparelhos Celulares

Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções, por telefone ou via acesso remoto.

### 3.1 Serviços Inclusos

- a) Configuração e personalização do aparelho;
- b) Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- c) Orientação para economia de bateria;

- d) Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- e) Instruções gerais de manuseio e utilização;
- f) Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc);
- g) Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- h) Backup do aparelho;
- i) Indicação de aplicativos e jogos para necessidade de cada cliente.

### **3.2 Serviços não Inclusos**

- a) **Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;**
- b) **Softwares não licenciados;**
- c) **Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;**
- d) **Não há suporte presencial neste serviço.**

### **3.3 Configurações**

Aparelhos Celulares homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel

### **3.4 Limites de Utilização**

**Para o suporte remoto não há limite de utilização, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário.**

## **4. Smartphones**

Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções, por telefone ou via acesso remoto.

### **4.1 Serviços Inclusos**

- a) Configuração e personalização do smartphone;
- b) Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- c) Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e wifi;
- d) Auxílio para utilização do GPS no celular;
- e) Orientação para economia de bateria;
- f) Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- g) Instruções gerais de manuseio e utilização;
- h) Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc.);
- i) Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do

- contato; envio do contato para outros aparelhos;
- j) Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- k) Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- l) Backup do aparelho;
- m) Atualizações de softwares;
- n) Orientação para download: App World, Apple Store e Google Play.

#### **4.2 Serviços não Inclusos**

- a) **Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;**
- b) **Softwares não licenciados;**
- c) **Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.**
- d) **Não há suporte presencial neste serviço.**

#### **4.3 Configurações**

- a) Celulares e Smartphones homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel
- b) Sistema Operacional Windows Mobile, iOS, Android, BlackBerry RIM, Symbian OS;

#### **4.4 Limites de Utilização:**

**Para o suporte remoto não há limite de utilização, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário.**

#### **5. GPS e outros equipamentos como câmeras fotográficas, videogames e mídia players**

Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções, por telefone ou via acesso remoto.

#### **5.1 Serviços Inclusos**

- a) Instruções para utilização e principais funcionalidades;
- b) Configuração de suas preferências;
- c) Configuração de rota – origem e destino;
- d) Configuração do viva voz;
- e) Instruções para atualizações de software e mapas;

#### **5.2 Serviços não Inclusos**

- a) **Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;**
- b) **Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.**
- c) **Não há suporte presencial neste serviço.**

	<b>Condições Gerais Lar Protegido</b>	DATA DE PUBLICAÇÃO: 01/08/2014 INÍCIO DE VIGÊNCIA: 01/08/2014
---	---------------------------------------	--

### 5.3 Limites de Utilização

Para o suporte remoto não há limite de utilização, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário.