

1.1. RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – Plano Básico	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Evento Previsto (Externo)	Até R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Problema Emergencial	R\$ 200,00 (duzentos reais) para Problema Emergencial Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Limpeza Residencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Proteção Urgente (vigilância)	Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento Até 01 dia de proteção por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Mudança e guarda moveis	Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Domicílio do Cliente.
Encanador por Evento Previsto (Externo)	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento Previsto Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Encanador por Problema Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Problema Emergencial Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Eletricista por Evento Previsto (Externo)	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento Previsto Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Eletricista por Problema Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Problema Emergencial Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Vidraceiro	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Cobertura Provisória de Telhados	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Substituição de Telhas	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Substituição Eletrodomésticos (linha Branca)	Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia em custo de aluguel de eletrodomésticos para substituição, limitado a 5 (cinco) diárias por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Baby Sitter ou Berçário	Mão de obra do Prestador até R\$120,00 (cento e vinte reais) por diárias, limitada a 2 (duas) diárias de cobertura por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – Plano Básico

LIMITES DO SERVIÇO	LIMITES DO SERVIÇO
Guarda de Animal Doméstico	Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) com custo de guarda do animal doméstico por dia e por animal, limitado a 3 animais e a 02 (dois) dias de cobertura por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Serviço doméstico Provisórios (Faxineira)	Mão de obra do Prestador até R\$80,00 (oitenta reais) por diária, limitada a 3 (três) diárias por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Restaurante e Lavanderia	Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) em custos com restaurante e lavanderia por dia, limitado a 3 dias de cobertura por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Transporte Escolar	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) em custos com transporte por Evento (5 dias de cobertura até R\$50,00 por dia) Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Regresso Antecipado	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo com regresso antecipado do Cliente por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Recuperação de Veículo	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Transmissão de Mensagens Urgentes	Utilização ilimitada
Informações de Emergência	Utilização ilimitada
Manutenção Geral	Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Sem Limite. SERVIÇOS 24 HORAS: - Eletricistas; - Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos); - Chaveiros. SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL (de segunda a sexta das 8h às 18h): - Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom); - Pedreiros; - Vidraceiros (especialmente para vidros enclafados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado); - Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes); - Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços;

	- Pintores.
<p align="center">Fornecimento de Caçamba</p> <p>Fornecimento de 1 caçamba para colocação de entulho, até 3 dias, conforme legislação local</p>	<p>Fornecimento de 1 caçamba para colocação de entulho, até 3 dias, conforme legislação local</p> <p align="center">1 caçamba - 2 intervenções/ano</p> <p align="center">Incêndio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou conveniência</p>

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – Plano Completo	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Previsto (Externo)	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento Previsto Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Problema Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Problema Emergencial Até, no máximo, 2 Intervenções ao ano Execução de até 1 (uma) cópia de chaves por Evento
Limpeza Residencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento Até, no máximo, 2 (dois) Intervenções ao ano
Proteção Urgente (vigilância)	Mão de obra do Prestador até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento Até um dia 1 de proteção por evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Mudança e Guarda de Moveis	Mão de obra do Prestador até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Domicílio do Cliente.
Encanador por Evento Previsto (Externo)	Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento Previsto Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Encanador por Problema Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Problema Emergencial no máximo, 02 Intervenções ao ano
Eletricista por Evento Previsto (Externo)	Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento Previsto Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Eletricista por Problema Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Problema Emergencial Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Vidraceiro	Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Cobertura Provisória de Telhados	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Substituição de Telhas	Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano

<p align="center">Substituição Eletrodomésticos (linha Branca)</p>	<p align="center">Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia em custo de aluguel de eletrodomésticos para substituição, limitado a 5 (cinco) diárias por Evento</p> <p align="center">Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano</p>
<p align="center">Baby Sitter ou Berçário</p>	<p align="center">Mão de obra do Prestador até R\$120,00 (cento e vinte reais) por diárias, limitada a 2 (duas) diárias de cobertura por Evento</p> <p align="center">Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano</p>
<p align="center">Guarda de Animal Doméstico</p>	<p align="center">Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) com custo de guarda do animal doméstico por dia e por animal, limitado a 3 animais e a 02 (dois) dias de cobertura por Evento</p> <p align="center">Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano</p>
<p align="center">Fornecimento de Caçamba</p> <p>Fornecimento de 1 caçamba para colocação de entulho, até 3 dias, conforme legislação local</p>	<p>Fornecimento de 1 caçamba para colocação de entulho, até 3 dias, conforme legislação local</p> <p align="center">1 caçamba - 2 intervenções/ano</p> <p>Incêndio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou conveniência</p>

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – Plano Completo

SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Serviços domésticos provisórios (Faxineira)	Mão de obra do Prestador até R\$80,00 (oitenta reais) por diária, limitada a 3 (três) diárias por Evento • Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Restaurante e Lavanderia	Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) em custos com restaurante e lavanderia por dia, limitado a 3 dias de cobertura por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Transporte Escolar	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) em custos com transporte por Evento (5 dias de cobertura até R\$50,00 por dia) Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Regresso Antecipado	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo com regresso antecipado do Cliente por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Recuperação de Veículo	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Transmissão de Mensagens Urgentes	Utilização ilimitada
Informações de Emergência	Utilização ilimitada
Manutenção Geral	Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Sem Limite. SERVIÇOS 24 HORAS: - Eletricistas; - Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos); - Chaveiros. SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL (de segunda a sexta das 8h às 18h): - Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom); - Pedreiros; - Vidraceiros (especialmente para vidros encaixados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado); - Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes); - Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será incluída na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços; - Pintores.
Serviços de Retirada e Devolução de Microcomputador	Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Substituição de Microcomputador	Até 7 (sete) diárias, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Serviço de Retirada e Devolução de Aparelho de Televisão	Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano

Substituição de Televisão	Até 7 (sete) diárias, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento Até, no máximo, 02 Intervenções ao ano
Fornecimento de Caçamba Fornecimento de 1 caçamba para colocação de entulho, até 3 dias, conforme legislação local	Fornecimento de 1 caçamba para colocação de entulho, até 3 dias, conforme legislação local 1 caçamba - 2 intervenções/ano Incêndio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou conveniência

Coberturas Adicionais ao Plano Especial (Plano Completo + coberturas abaixo)

SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
<p style="text-align: center;">Consertos de Aparelhos Linha Branca</p> <p>Cozinha - Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, depuradores de ar, e exaustor de ar; Lavanderia – Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas. Idade: Até 06 anos de fabricação</p>	<p>Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento 01 (um) Equipamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos ao ano</p>
<p style="text-align: center;">Conserto de Aparelho da Linha Marrom</p> <p>Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som, caixa de som, Home-Theater e aparelhos de telefone sem fio Idade: Até 06 anos de fabricação</p>	<p>Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento 01 (um) Equipamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos ao ano</p>

Check Up Residencial

Os clientes terão direito a um único check up durante a vigência da apólice. O check up arcará com o custo de até R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) de mão de obra e, o segurado deverá comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador (ex: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, etc).

Os clientes terão disponível por parte do Check up o envio de um profissional que realizará serviços de prevenção e manutenção em no máximo 10 (itens) a sua escolha, dentre o seguinte leque de serviços:

Revisão de Instalação Elétrica (Check-up)	-
Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores (Check-up)	. Limitado até a troca de 10 unidades de cada item
Verificação de possíveis vazamentos (Check-up)	-
Instalação de Olho Mágico (Check-up)	-
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças (Check-up)	. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total
Limpeza de Caixas d'água e Calhas (exclusivo para casas) Check-up	. 01 caixa dá água por residencia . Limitada a 50 metros lineares
Limpeza de Ralos e Sifões (Check-up)	. Limitado a 4 ralos e/ou sifões
Mudança de Móveis (Check-up)	-

Fixação de Quadros, Prateleiras, Persianas e Varal de Teto (Check-up)	-
Fixação de Antenas (exclusivo para casas) (Check-up)	-
Troca de Vidros (Check-up)	-
Serviço de Rejuntamento (Check-up)	-

Assistência Sustentabilidade (Disponível para todos os planos)

1.1. DEFINIÇÕES

USUÁRIO: é a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à contratante.

IMÓVEL: local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

ASSISTÊNCIA: é o serviço que será prestado pela SEGUROS SURA – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

- a) **Informações:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 9h às 21h, sábados das 9h às 15h;
- b) **Serviço de Descarte:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 8h às 18h e sábados das 9h às 14h.

ACIONAMENTO: O usuário ligará no 0800/ 4000 para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

DIFERENCIAL: O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao usuário a foto do prestador e o nome para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular com as informações e o período em que será realizado o atendimento para não haver esquecimento.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.4. SERVIÇOS

1.4.1. DESCARTE ECOLÓGICO

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

Fluxo:

- **Retirada:** Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (Sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, Televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);
- **Descarte Ecológico:** Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;

Importante: Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, os itens serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou sub produtos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

REGRAS IMPORTANTES

- Entrega, para a SEGUROS SURTA, de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, sumarizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações das próprias Empresas de Descarte; se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Empresa de Descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impedimento para a entrada do veículo da Empresa de Descarte, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo;

LIMITE: Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações por ano

ABRANGÊNCIA: Território nacional

1.4.2. MODELO DO CERTIFICADO



Certificado de Descarte Sustentável

Certificamos que o Sr. André Luiz de Andrade, inscrito sob o CPF nº 214.370.147-20, situado na Rua Clara Antunes, 457, Jd. Vila Nova, São Paulo - SP, descartou de forma sustentável suas peças, conforme descrito na ordem de serviço nº 14902.

A Seguros SURA destinou todo o material coletado de forma sustentável e ecologicamente sustentável e ecologicamente, ou seja, de acordo com a nova legislação ambiental em vigor.

www.segurossura.com.br

Seguros SURA
São Paulo, 16 de março de 2017

1.4.3. CONSULTORIA AMBIENTAL

Sempre que necessário, o usuário poderá ligar para a Central de Atendimento que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

Energia:

- Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);
- Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;

Água:

Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

1.4.4. PROJETOS ECOEFICIENTES

Visando preservar o lugar em que dividimos com mais 7 bilhões de pessoas, a SEGUROS SURA em parceria com a Empresa de Sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o usuário a realizar projetos

e a transformar a residência em um lar mais sustentável, como telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O usuário receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços.

A abrangência é em todo o território nacional e poderá ser utilizado quantas vezes necessária, lembrando que, todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

1.5. EXCLUSÕES GERAIS

- Não estão cobertos por esta assistência:
- Serviços não providenciados diretamente pelo usuário.
- Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;
- Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da Rede de prestadores;
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros); Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado.
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro;
- Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie.