

# Zurich Imobiliário

Assistência 24 horas



**Você acaba de contratar a proteção de uma das maiores seguradoras do mundo, Zurich Seguros.**

Ao contratar a proteção de uma das maiores seguradoras do País, você passa a contar com os serviços e a qualidade de uma das mais sólidas empresas de seguros de todo o mundo, com quase 150 anos de atuação no mercado segurador e presente em mais de 170 países.

Neste manual, você encontrará informações completas sobre o seu seguro. O que o seu seguro cobre e o que você ainda pode adicionar de acordo com suas necessidades. Assim você vai conhecer melhor cada um dos serviços e poder usufruir de todos os benefícios do seu seguro. Por isso, recomendamos que você faça uma leitura minuciosa deste manual.

Vale lembrar que as informações contidas neste manual estão alinhadas com as Condições Gerais do Seguro, que definem o que cobre, o que não cobre, os direitos e as obrigações do cliente e da seguradora.

Desse modo, é fundamental que confira os dados do Contrato de Seguro (Apólice), verificando se todas as informações estão de acordo com o que você definiu e escolheu no momento da contratação de seu seguro. Havendo alguma divergência, entre em contato com seu corretor ou com nossa Central de Atendimento.

Os serviços apresentados neste manual são exclusivos para eventos ocorridos na residência do cliente, de acordo com o conteúdo de cada tópico descrito a seguir. Tais benefícios não são extensivos a terceiros.

**Para acionar nossos serviços utilize nossos Canais Digitais, nossas Centrais de Atendimento 24 Horas, ou acione seu corretor de seguro.**

## **Zurich Seguros**



## Sumário

COMO ACIONAR?.....	4
DEFINIÇÕES .....	5
LIMITES.....	6
SERVIÇOS .....	7
1. SEGUROS RESIDENCIAIS - PROTEÇÃO ZURICH LAR (PLANO ESSENCIAL).....	7
1.1. Indicação de Mão de Obra .....	7
1.2. Serviços Emergenciais .....	8
1.2.1. Chaveiro .....	8
1.2.2. Eletricista.....	8
1.2.3. Encanador/Hidráulica.....	9
1.2.4. Vidraceiro.....	10
1.3. Cobertura Provisória de Telhados .....	10
1.4. Vigilante.....	11
1.5. Limpeza.....	11
1.6. Tabela Resumo Dos Serviços Residenciais.....	12
2. IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL – COMÉRCIO E SERVIÇOS .....	13
2.1. Indicação de Mão de Obra .....	13
2.2. Serviços Emergenciais .....	13
2.2.1. Chaveiro .....	13
2.2.2. Eletricista.....	14
2.2.3. Encanador/Hidráulica.....	15
2.2.4. Vidraceiro.....	15
2.3. Cobertura Provisória de Telhados .....	16
2.4. Vigilante.....	17
2.5. Limpeza.....	17
2.6. Conserto de Ar Condicionado.....	18
2.7. Locação de Eletrodomésticos.....	18
2.8. Leva e Traz Linha Marrom e Branca .....	19
2.9. Tabela Resumo Dos Serviços Imobiliário Empresarial – Comércio e Serviços.....	20

## COMO ACIONAR?

### ASSISTÊNCIA 24 HORAS



WhatsApp: + 55 (11) 2890-2121



Site: [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br)



Telefone: 0800 729 1400

Exterior: + 55 (11) 4133 6932

### CENTRAL DE SERVIÇOS AO CLIENTE (ABRIR E ACOMPANHAR SINISTRO, PAGAMENTOS, 2º DE APÓLICE, BOLETO E INFORMAÇÕES DAS COBERTURAS)

4020 4848 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 285 4141 (demais localidades)



Serviço de Atendimento ao Cliente: **0800 284 4848**

Deficiente Auditivo: **0800 275 8585**

Ouvidoria: **0800 770 1061** (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h)

### CORRESPONDÊNCIAS



Av. Getúlio Vargas, 1420 – 5º andar - Funcionários - Belo Horizonte - MG - CEP 30112-021 - Telefone: 0800 770 1061

Para consultar endereços e telefones das nossas filiais, acesse [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br)

**Importante:** a sua carta de quitação anual também está disponível em nosso site [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br).

## DEFINIÇÕES

Para efeito da Assistência Domiciliar Zurich Imobiliário, entende-se por:

<b>Acidente Pessoal</b>	<p>É o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do Cliente ou Beneficiário ou torne necessário tratamento médico. Incluem-se ainda no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Beneficiário ficar sujeito em decorrência do acidente;</li><li>b) Escapamento acidental de gases e vapores;</li><li>c) Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causados exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.</li></ul>
<b>Apólice (Contrato de Seguro)</b>	<p>É o documento enviado pela Seguradora ao Cliente que representa o contrato de seguro, nesse documento consta as informações do imóvel, o que cobre, limites, valores e o tempo de duração do seu contratado. Esse documento também é chamado de apólice ou certificado.</p>
<b>Beneficiário</b>	<p>Além do cliente, o cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º grau do titular do contrato de seguro, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.</p>
<b>Cliente (Segurado)</b>	<p>É a pessoa física ou jurídica que contrata o seguro e que pode também ser chamado (a) de segurado(a) e/ou titular do contrato de seguro.</p>
<b>Evento Previsto</b>	<p>Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes.</p> <p><b>EVENTOS PREVISTOS:</b></p> <p>Os eventos assistidos objeto de prestação de serviços são os abaixo relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Explosão e implosão;</li><li>b) Incêndio acidental ou provocado por terceiros;</li><li>c) Danos elétricos;</li><li>d) Queda de raios, no terreno onde está localizado o imóvel;</li><li>e) Roubo ou furto qualificado (com violação, destruição o rompimento de obstáculos para acesso à residência), com ou sem ação de vandalismo;</li></ul>

	<p>f) Alagamento em decorrência de vazamento interno acidental;</p> <p>g) Arrombamento de portas e janelas;</p> <p>h) Impacto de veículos que impeçam o funcionamento da residência assistida ou o acesso à mesma;</p> <p>i) Quebra de vidros;</p> <p>j) Acidente pessoal;</p> <p>k) Desmoronamento;</p> <p>l) Vendaval e granizo;</p> <p>m) Queda de aeronaves.</p>
<b>Prestadores de Serviços</b>	São as pessoas físicas e jurídicas selecionadas e/ou contratadas de acordo com os critérios de escolha da Assistência 24 horas, para prestação dos serviços em suas modalidades.
<b>Problema Emergencial</b>	É um evento súbito e inesperado, ocasionado pela danificação ou de materiais do imóvel, que exige um atendimento imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências, em caráter exclusivo reparatório.
<b>Reembolso</b>	Na eventualidade de não existir profissional credenciado na região, a Central de Atendimento poderá autorizar a execução dos serviços por prestadores de serviços locais, escolhidos pelo Cliente, e reembolsará os gastos até os limites estabelecidos neste manual para cada um dos serviços.
<b>Residência do Cliente</b>	É o domicílio do cliente, de acordo com o endereço informado no contrato de seguro.

## LIMITES

Os serviços de Assistência 24 Horas serão fornecidos conforme abaixo:

Proteção Zurich Lar (Plano Essencial): limite de até 4 (quatro) utilizações para Serviços Emergenciais durante o período de duração do contrato de seguro. O limite de utilizações será válido para o conjunto dos seguintes serviços: chaveiro, hidráulica, eletricitista e vidraceiro. A cobertura do serviço é apenas para mão de obra.

Nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência 24 Horas ou por meio dos canais digitais, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado no contrato de seguro;

Os demais limites, quando houver, estão informados nos descritivos de cada serviço.

## SERVIÇOS

As informações sobre as coberturas do seguro são relativas à residência do cliente e abrangem as modalidades previstas nesse item, que serão prestadas conforme descritas a seguir e prestadas, desde que respeitadas os itens anteriores.

Na eventualidade de não existir profissional credenciado na região, a Zurich Seguros poderá autorizar a execução dos serviços por prestadores locais, escolhidos pelo Segurado, e reembolsará os gastos até os limites estabelecidos neste contrato para o evento coberto.

### **IMPORTANTE**

O cliente deverá informar ao prestador de serviços o local exato ou equipamento em que deve ser realizado o serviço.

## 1. SEGUROS RESIDENCIAIS - PROTEÇÃO ZURICH LAR (PLANO ESSENCIAL)

### 1.1. Indicação de Mão de Obra

A central de Assistência 24 Horas poderá indicar profissionais para diversos tipos de serviços para manutenção do imóvel para atender à necessidade nos casos em que não houver cobertura pela Apólice do Seguro:

- Chaveiros (disponíveis 24 horas);
- Eletricistas (disponíveis 24 horas);
- Encanadores (disponíveis 24 horas);
- Vigilantes (disponíveis 24 horas);
- Técnicos linha branca ou eletrônica (disponíveis em horário comercial) – exceto geladeira e freezer, cujo atendimento será 24hs;
- Vidraceiros (disponíveis em horário comercial).

### **IMPORTANTE**

- Os custos para execução dos serviços são de responsabilidade do segurado.
- O agendamento para serviços não emergenciais é de até 48 horas.
- Para serviços de eletrodomésticos ou eletrônicos somente haverá indicação de um prestador de serviços caso não seja necessário deslocamento do técnico entre municípios. No caso de tal necessidade, a assistência será encerrada.
- A Assistência 24 Horas não possui engenheiros e/ou arquitetos credenciados e não oferece indicação de profissionais nos casos de obras ou reformas de imóveis de qualquer natureza.
- A Assistência 24 Horas dará 03 meses de garantia sobre a mão de obra do serviço executado pelo prestador de serviços credenciado e indicado.

### Qual o limite para utilização da indicação de mão de obra?

Limite de 03 (três) utilizações por todo período de duração do contrato de seguro.

## 1.2. Serviços Emergenciais

Para Serviços Emergenciais, o limite de utilização é de até 4 (quatro) durante o período de duração do contrato de seguro. O limite de utilizações será válido para o conjunto dos seguintes serviços: chaveiro, hidráulica, eletricista e vidraceiro. A cobertura do serviço é apenas para a mão de obra.

### 1.2.1. Chaveiro

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será enviado um chaveiro ao imóvel do cliente:**

- Em casos de arrombamento, roubo ou furto na residência, em que tenham sido causados danos nas fechaduras de portas e/ou portões de acesso ao interior do imóvel, deixando-o vulnerável.
- Nos casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves e/ou casos de mau funcionamento de fechaduras que deixem o imóvel vulnerável. Será enviado um prestador de serviços para abertura, conserto ou confecção de chave, simples ou tetra, conforme necessário.
- Somente será fornecido atendimento para abertura de portas internas nos casos em que existam pessoas ou animais trancados no cômodo inacessível. Nos demais casos, poderá ser utilizado o serviço de 'Indicação de Mão de Obra', constante no item 1.1.
- O chaveiro fará o serviço provisório ou, se quando possível tecnicamente, o definitivo.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

#### **Qual o limite para utilização do serviço de chaveiro?**

Limite de R\$ 200,00 por evento referente a mão de obra do chaveiro. A quantidade de utilizações durante o período de duração do contrato de seguro é de acordo com o limite do Conjunto de Serviços emergenciais descritivos no item "Limites".

#### **O que não está coberto pelo serviço de chaveiro.**

- Não estão cobertos serviços em chaves eletrônicas, digitais ou magnéticas em qualquer caso.
- Não estão cobertos, neste caso, serviços para confecção de novas chaves em caso de estética e/ou conveniência.

### 1.2.2. Eletricista

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será enviado um eletricista ao imóvel do cliente:**

- Em caso de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência em decorrência de raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia do imóvel ou em alguma de suas dependências, será enviado um prestador de serviços para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.
- Nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de chuveiros ou resistência de chuveiros ou torneiras (não blindados) decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede



de baixa tensão da residência, será enviado um prestador de serviços para conter a situação emergencial.

- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

### Qual o limite para utilização do serviço de eletricista?

Limite de R\$ 200,00 por evento referente a mão de obra do eletricista. A quantidade de utilizações durante o período de duração do contrato de seguro é de acordo com o limite do Conjunto de Serviços emergenciais descritivos no item “Limites”.

### O que não está coberto pelo serviço de eletricista?

- Troca ou instalação de fiação.
- Portões elétricos / eletrônicos, alarme, interfonos, cercas elétricas, circuitos de segurança, telefone, equipamentos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos.
- Atendimento em telhados com mais de 7 metros de altura do solo.
- Locação de andaime.
- Não cobre peças.

## 1.2.3. Encanador/Hidráulica

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será enviado um encanador à residência do cliente:**

- Em caso de alagamento ou risco de alagamento das áreas internas em função evento súbito e alheio à vontade do segurado, será enviado um prestador de serviços para conter provisoriamente a situação de risco.
- Ocorrendo vazamentos em tubulações aparentes de PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, boia de caixa d’água, caixa acoplada ou registro, será enviado um prestador de serviços para conter a situação emergencial.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

### **IMPORTANTE**

Entende-se por alagamento os casos em que houver ruptura, entupimento ou rompimento de canos ou ramais internos da tubulação, sem ação do cliente e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gordura. O cliente deverá informar ao prestador de serviços o local exato da ruptura ou vazamento.

### Qual o limite para utilização do serviço de encanador?

Limite de R\$ 200,00 por evento referente a mão de obra do encanador. A quantidade de utilizações durante o período de duração do contrato de seguro é de acordo com o limite do Conjunto de Serviços emergenciais descritivos no item “Limites”.

### O que não está coberto pelo serviço de encanador?

- Quebra de parede, teto ou piso.
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza.
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura.
- Locação de andaime.
- Utilização de equipamentos de detecção eletrônica.

- Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC.
- Portões elétricos / eletrônicos, alarme, interfonos, cercas elétricas, circuitos de segurança, telefone, equipamentos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos.
- Locação de andaime.

#### 1.2.4. Vidraceiro

O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de vidraceiro à residência do cliente:

- Em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas da residência, será enviado um prestador de serviços para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e de material básico de reposição. Entende-se por material básico vidro transparente cancelado, liso ou martelado de até 4mm de espessura.
- Serviço disponibilizado em horário comercial.

#### IMPORTANTE

Caso não seja possível a realização atendimento nos termos acima previstos, a Assistência 24 Horas fornecerá a colocação de um tapume e, neste caso, o serviço será encerrado e o prestador de serviços não retornará posteriormente para a troca do vidro.

**Qual o limite para utilização do serviço de vidraceiro?**

Limite de R\$ 200,00 por evento. A quantidade de utilizações durante o período de duração do contrato de seguro é de acordo com o limite do Conjunto de Serviços emergenciais descritivos no item “Limites”.

**O que não está coberto pelo serviço de vidraceiro?**

- A Assistência 24 Horas não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou fora de linha de fabricação, bem como pela substituição de materiais idênticos aos existentes.
- Atendimento em decorrência de motivos estéticos.
- Locação de andaime.

### 1.3. Cobertura Provisória de Telhados

O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de cobertura provisória de telhados (colocação de lona):

- Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos ou queda de aeronaves, em que as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, será, se tecnicamente possível, enviado um prestador de serviços para realizar a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel – material este que será fornecido pelo prestador de serviços.
- A garantia é de até 48 horas após a colocação da lona e a responsabilidade pelo posterior conserto do telhado será exclusivamente do cliente.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

### **IMPORTANTE**

O Segurado deverá informar altura do pé direito do imóvel.

**Qual o limite para utilização do serviço de cobertura provisória (colocação de lona)?**

Limite de R\$ 400,00 por evento. 01 (uma) utilização por período de duração do contrato de seguro.

**O que não está coberto pelo serviço de cobertura provisória de telhados (colocação de lona)?**

- Troca de telhas.
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais.
- Atendimento em edifícios.
- Atendimento em telhados com mais de 7 metros de altura do solo.
- Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.
- Atendimento por quebra acidental das telhas.
- Locação de andaime.

## 1.4. Vigilante

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de vigilante:**

- Em caso de arrombamento, roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, impacto de veículos ou queda de aeronaves, em que o imóvel segurado ficar vulnerável em função de danos as portas, janelas, fechaduras u qualquer outra forma de acesso ao imóvel, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a Assistência 24 Horas se encarregará das despesas de um prestador de serviços de vigilância (sem armamento) para resguardar a residência, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

**Qual o limite para utilização do serviço de cobertura vigilante?**

Limite de R\$ 300,00 por evento. 01 (uma) utilização por período de duração do contrato de seguro.

**O que não está coberto pelo serviço de vigilante?**

Vigilância armada.

## 1.5. Limpeza

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço limpeza da residência do cliente:**

- Em caso de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval em que a residência fique inabitável, serão enviados profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterização do evento.
- Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a regirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel.

- Serviço disponibilizado em horário comercial.

#### Qual o limite para utilização do serviço de limpeza?

Limite de R\$ 300,00 por evento. 01 (uma) utilização por período de duração do contrato de seguro.

#### O que não está coberto pelo serviço de limpeza?

- Serviços de faxina.
- Troca ou instalação de fiação.
- Despesas com material.
- Locação de andaime para alturas acima de 7 metros.
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.
- Limpeza e resíduos provocados por atos de vandalismo, invasão e arrombamento.
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento.

### 1.6. Tabela Resumo Dos Serviços Residenciais

		Essencial <b>Proteção Zurich Lar</b>	
<b>SERVIÇOS DISPONÍVEIS</b>	<b>Utilizações por Vigência</b>	<b>Limites</b>	
Indicação de Mão de Obra	3		
Serviços emergenciais: Encanador (hidráulica), Eletricista, Chaveiro e Vidraceiro	04 conjunto serviços	200,00 por evento	
Cobertura Provisória de Telhados	1	400,00	
Vigilante	1	300,00	
Limpeza	1	300,00	

## 2. IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL – COMÉRCIO E SERVIÇOS

### 2.1. Indicação de Mão de Obra

A central de Assistência 24 Horas poderá indicar profissionais para diversos tipos de serviços para manutenção do imóvel para atender à necessidade nos casos em que não houver cobertura pela Apólice do Seguro:

- Chaveiros (disponíveis 24 horas);
- Eletricistas (disponíveis 24 horas);
- Encanadores (disponíveis 24 horas);
- Vigilantes (disponíveis 24 horas);
- Técnicos linha branca ou eletrônica (disponíveis em horário comercial) – exceto geladeira e freezer, cujo atendimento será 24hs;
- Vidraceiros (disponíveis em horário comercial).

#### **IMPORTANTE**

- Os custos para execução dos serviços são de responsabilidade do segurado.
- O agendamento para serviços não emergenciais é de até 48 horas.
- Para serviços de eletrodomésticos ou eletrônicos somente haverá indicação de um prestador de serviços caso não seja necessário deslocamento do técnico entre municípios. No caso de tal necessidade, a assistência será encerrada.
- A Assistência 24 Horas não possui engenheiros e/ou arquitetos credenciados e não oferece indicação de profissionais nos casos de obras ou reformas de imóveis de qualquer natureza.
- A Assistência 24 Horas dará 03 meses de garantia sobre a mão de obra do serviço executado pelo prestador de serviços credenciado e indicado.

#### Qual o limite para utilização da indicação de mão de obra?

Sem limite de utilização.

### 2.2. Serviços Emergenciais

Para Serviços Emergenciais, o limite de utilização é de até 4 (quatro) durante o período de duração do contrato de seguro. O limite de utilizações será válido para o conjunto dos seguintes serviços: chaveiro, hidráulica, eletricista e vidraceiro. A cobertura do serviço é apenas para a mão de obra.

#### 2.2.1. Chaveiro

O que está coberto? Abaixo as situações em que será enviado um chaveiro ao imóvel do cliente:

- Em casos de arrombamento, roubo ou furto na residência, em que tenham sido causados danos nas fechaduras de portas e/ou portões de acesso ao interior do imóvel, deixando-o vulnerável.
- Nos casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves e/ou casos de mau funcionamento de fechaduras que deixem o imóvel vulnerável. Será enviado um

prestador de serviços para abertura, conserto ou confecção de chave, simples ou tetra, conforme necessário.

- Somente será fornecido atendimento para abertura de portas internas nos casos em que existam pessoas ou animais trancados no cômodo inacessível. Nos demais casos, poderá ser utilizado o serviço de 'Indicação de Mão de Obra', constante no item 2.1.
- O chaveiro fará o serviço provisório ou, se quando possível tecnicamente, o definitivo.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

### Qual o limite para utilização do serviço de chaveiro?

2 utilizações por vigência, até R\$200,00 para evento de sinistro e R\$150,00 emergencial. Reembolso com limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

### O que não está coberto pelo serviço de chaveiro.

- Não estão cobertos serviços em chaves eletrônicas, digitais ou magnéticas em qualquer caso.
- Não estão cobertos, neste caso, serviços para confecção de novas chaves em caso de estética e/ou conveniência.

## 2.2.2. Eletricista

### O que está coberto? Abaixo as situações em que será enviado um eletricista ao imóvel do cliente:

- Em caso de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência em decorrência de raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia do imóvel ou em alguma de suas dependências, será enviado um prestador de serviços para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.
- Nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de chuveiros ou resistência de chuveiros ou torneiras (não blindados) decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão da residência, será enviado um prestador de serviços para conter a situação emergencial.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

### Qual o limite para utilização do serviço de eletricista?

2 utilizações por vigência, até R\$200,00 para evento de sinistro e R\$150,00 emergencial. Reembolso com limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

### O que não está coberto pelo serviço de eletricista?

- Troca ou instalação de fiação.
- Portões elétricos / eletrônicos, alarme, interfonos, cercas elétricas, circuitos de segurança, telefone, equipamentos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos.
- Atendimento em telhados com mais de 7 metros de altura do solo.
- Locação de andaime.
- Não cobre peças.

### 2.2.3. Encanador/Hidráulica

O que está coberto? Abaixo as situações em que será enviado um encanador à residência do cliente:

- Em caso de alagamento ou risco de alagamento das áreas internas em função evento súbito e alheio à vontade do segurado, será enviado um prestador de serviços para conter provisoriamente a situação de risco.
- Ocorrendo vazamentos em tubulações aparentes de PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, boia de caixa d'água, caixa acoplada ou registro, será enviado um prestador de serviços para conter a situação emergencial.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

#### **IMPORTANTE**

Entende-se por alagamento os casos em que houver ruptura, entupimento ou rompimento de canos ou ramais internos da tubulação, sem ação do cliente e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gordura. O cliente deverá informar ao prestador de serviços o local exato da ruptura ou vazamento.

#### Qual o limite para utilização do serviço de encanador?

2 utilizações por vigência, de até R\$ 200,00 para evento de sinistro e R\$ 150,00 emergencial. Reembolso com limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

#### O que não está coberto pelo serviço de encanador?

- Quebra de parede, teto ou piso.
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza.
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura.
- Locação de andaime.
- Utilização de equipamentos de detecção eletrônica.
- Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC.
- Portões elétricos / eletrônicos, alarme, interfonos, cercas elétricas, circuitos de segurança, telefone, equipamentos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos.
- Locação de andaime.
- Serviço de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixas d'água, bombas hidráulicas, sifões, reparação de goteiras ou proteção de paredes externas do imóvel.

### 2.2.4. Vidraceiro

O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de vidraceiro à residência do cliente:

- Em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas da residência, será enviado um prestador de serviços para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e de material básico de reposição. Entende-se por material básico vidro transparente canelado, liso ou martelado de até 4mm de espessura.

- Serviço disponibilizado em horário comercial.

### **IMPORTANTE**

Caso não seja possível a realização atendimento nos termos acima previstos, a Assistência 24 Horas fornecerá a colocação de um tapume e, neste caso, o serviço será encerrado e o prestador de serviços não retornará posteriormente para a troca do vidro.

#### **Qual o limite para utilização do serviço de vidraceiro?**

2 utilizações por vigência, até R\$200,00 cada. Reembolso com limite de até R\$200,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

#### **O que não está coberto pelo serviço de vidraceiro?**

- A Assistência 24 Horas não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou fora de linha de fabricação, bem como pela substituição de materiais idênticos aos existentes.
- Atendimento em decorrência de motivos estéticos.
- Locação de andaime.

## **2.3. Cobertura Provisória de Telhados**

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de cobertura provisória de telhados (colocação de lona):**

- Em caso de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos ou queda de aeronaves, em que as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, será, se tecnicamente possível, enviado um prestador de serviços para realizar a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel – material este que será fornecido pelo prestador de serviços.
- A garantia é de até 48 horas após a colocação da lona e a responsabilidade pelo posterior conserto do telhado será exclusivamente do cliente.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

### **IMPORTANTE**

O Segurado deverá informar altura do pé direito do imóvel.

#### **Qual o limite para utilização do serviço de cobertura provisória (colocação de lona)?**

2 utilizações por vigência, até R\$300,00 cada. Reembolso com limite de até R\$300,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

**O que não está coberto pelo serviço de cobertura provisória de telhados (colocação de lona)?**

- Troca de telhas.
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais.
- Atendimento em edifícios.
- Atendimento em telhados com mais de 7 metros de altura do solo.
- Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.



- Atendimento por quebra acidental das telhas.
- Locação de andaime.

## 2.4. Vigilante

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de vigilante:**

- Em caso de arrombamento, roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, impacto de veículos ou queda de aeronaves, em que o imóvel segurado ficar vulnerável em função de danos as portas, janelas, fechaduras u qualquer outra forma de acesso ao imóvel, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a Assistência 24 Horas se encarregará das despesas de um prestador de serviços de vigilância (sem armamento) para resguardar a residência, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.
- Serviço disponibilizado 24 horas por dia.

**Qual o limite para utilização do serviço de cobertura vigilante?**

1 utilização por vigência, até 1 diária de até R\$250,00 cada. Reembolso com limite de até R\$250,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

**O que não está coberto pelo serviço de vigilante?**

Vigilância armada.

## 2.5. Limpeza

**O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço limpeza da residência do cliente:**

- Em caso de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval em que a residência fique inabitável, serão enviados profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterização do evento.
- Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a regirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel.
- Serviço disponibilizado em horário comercial.

**Qual o limite para utilização do serviço de limpeza?**

1 utilização por vigência, até 1 diária por evento e envio de 1 profissional até R\$300,00. Reembolso com limite de até R\$200,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

**O que não está coberto pelo serviço de limpeza?**

- Serviços de faxina.
- Troca ou instalação de fiação.
- Despesas com material.
- Locação de andaime para alturas acima de 7 metros.
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.
- Limpeza e resíduos provocados por atos de vandalismo, invasão e arrombamento.

- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento.

## 2.6. Conserto de Ar Condicionado

O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço para conserto de ar condicionado:

- Nos casos de quebra ou mal funcionamento dos equipamentos.
- O serviço compreende o envio de um prestador de serviços para efetuar o reparo, com custeio apenas de mão de obra.
- O atendimento será realizado para equipamentos com até 10 anos de uso. Serão considerados todos os modelos de uso residencial.
- Serviço disponibilizado em horário comercial.

### Qual o limite para utilização do serviço?

1 utilização por vigência, até R\$200,00 por utilização. Reembolso no limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

### O que não está coberto pelo serviço de conserto de ar condicionado?

- Fornecimento de peças.
- Dano decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento.
- Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto.
- Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”.
- Assistência em caso de evento previsto (conforme previsto no item “Definição”), por variação da tensão elétrica no imóvel ou ainda por tensão em desacordo com a indicada pelo fabricante.
- Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada.
- Substituição de quaisquer acessórios não fundamentais para o funcionamento do aparelho: lâmpadas, espelhos, vidros, grelas, tampas, botos, etc.
- Reparos estéticos.
- Custos com instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem reaperto, alinhamentos, ou quaisquer outros serviços que configurem manutenção periódica ou preventiva.
- Locação de andaime.
- Aparelho com mais de 10 anos.

## 2.7. Locação de Eletrodomésticos

O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de locação de eletrodoméstico:

- Em caso de evento previsto (conforme previsto no item “Definição”) que danifique algum eletrodoméstico, será providenciada a locação de outro equipamento.
- Eletrodomésticos cobertos: geladeira, freezer ou fogão.
- Serviço disponibilizado em horário comercial, exceto se o equipamento for geladeira e/ou freezer.

### Qual o limite para utilização do serviço?

1 utilização por vigência, até 3 diárias, até R\$120,00. Reembolso com limite de até R\$80,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

## 2.8. Leva e Traz Linha Marrom e Branca

O que está coberto? Abaixo as situações em que será fornecido o serviço de Leva e Traz Linha Marrom e Branca:

- Em caso de quebra ou mal funcionamento ou ainda em caso de evento previsto que danifique geladeira, freezer, fogão e micro-ondas da empresa, será providenciado o transporte do mesmo à Assistência Técnica indicada pelo Segurado, até 10 km de raio.
- Serviço disponibilizado em horário comercial.

### Qual o limite para utilização do serviço?

1 utilização por vigência, até R\$120,00. Reembolso no limite de até R\$50,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

## 2.9. Tabela Resumo Dos Serviços Imobiliário Empresarial – Comércio e Serviços

<b>Imobiliário Empresarial Comércio e Serviços</b>		
<b>SERVIÇOS DISPONÍVEIS</b>	<b>Utilizações por Vigência</b>	<b>Limites</b>
Indicação de Mão de Obra		Sem limite
Serviços emergenciais: Encanador (hidráulica), Eletricista, Chaveiro e Vidraceiro	2 utilizações	R\$200,00 para evento de sinistro e R\$150,00 emergencial. Reembolso com limite de até R\$150,00 quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.
Cobertura Provisória de Telhados	2 utilizações	R\$300,00 cada. Reembolso com limite de até R\$300,00 quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.
Vigilante	1 utilização/ até uma diária	Até 1 diária de até R\$250,00 cada. Reembolso com limite de até R\$250,00 quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.
Limpeza	1 utilização/ até uma diária	Até 1 diária por evento e envio de 1 profissional até R\$300,00. Reembolso com limite de até R\$200,00 quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.
Conserto de Ar Condicionado	1 utilização	R\$200,00 por utilização. Reembolso no limite de até R\$150,00 quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.
Locação de Eletrodomésticos	1 utilização	Até 3 diárias com limite de R\$120,00. Reembolso com limite de até R\$80,00 quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.
Leva e Traz Linha Marrom e Branca	1 utilização	R\$120,00. Reembolso no limite de até R\$50,00 quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.

Central de Serviço do Segurado:  
4020 4848 (capitais e regiões metropolitanas)  
0800 285 4141 (demais localidades)  
**SAC:** 0800 284 4848  
Deficiente Auditivo: 0800 275 8585

**Ouvidoria:** [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br)

**Correspondências:** Av. Getúlio Vargas, 1420 - 5º andar

Funcionários - Belo Horizonte - MG - CEP 30112-021

**Telefone:** 0800 770 1061

[www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br)