

## REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA ODONTO PME - ASSISTENCIA RESIDENCIAL

**Apresentação:** O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento previsto ou problema emergencial.

### Definições:

- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
  - a) Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
  - b) Incêndio, Raio ou Explosão.
  - c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
  - d) Desmoronamento.
  - e) Vendaval, Granizo ou Fumaça.
  - f) Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
  - g) Impacto de Veículos.
  - h) Queda de Aeronaves.
  
- **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
  - a) **Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
  - b) **Problemas Hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
  - c) **Problemas Elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na residência.
  
- **Acionamento:** Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o segurado deverá contatar a Central de Atendimento Odonto Empresas 4003 7707 (capitais e regiões metropolitanas) / 0800 880 7707 (demais localidades). Horário de Atendimento: 24 horas.

- **Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.
- **Abrangência:** Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.
- **Benefícios:** Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado.
- **Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

## Descrição dos serviços de assistências disponíveis, limites e exclusões:

### 1. Chaveiro

**Descrição:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta ou portão de acesso à empresa ou abertura da porta e confecção de cópia da chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a) Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto):** Caso a empresa segurada fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.  
Limite máximo de mão de obra: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).
- b) Problema Emergencial (Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves):** Caso o Segurado esteja impedido de acessar o local segurado, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura da porta e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do segurado a empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.  
Limite máximo de mão de obra: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).

**Limite:** Até 2 (duas) intervenções ao ano, independentemente do evento;

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### Exclusões:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;

- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

## 2. Mão de Obra Hidráulica:

**Descrição:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:

- a) Alagamento:** Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do segurado. Limite máximo de mão de obra: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).
- b) 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: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de mão de obra: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 (duas) intervenções por ano (independente do evento).

### Exclusões:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

## 3. Mão de Obra Elétrica:

**Descrição:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a) Queda de Raio, Dano Elétrico:** Caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de mão de obra: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).

**b) Problemas Elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de mão de obra: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

#### **Exclusões:**

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Reparo ou manutenção de portão elétrico/ eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.

#### **4. Vidraceiro:**

**Descrição:** Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a) Quebra de Vidros:** Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por até 02 intervenções por ano.
- b) Material utilizado:** O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura).

#### **Exclusões:**

- A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.
- Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.
- A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

#### **5. Exclusões gerais:**

**Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:**

- **Residências no exterior;**
- **Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).**

- Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo segurado ou por terceiros;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- 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;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- 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.