

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA

## SEGURO TRANQUILO RESIDENCIAL *FÁCIL*



**CAIXA**  
SEGUROS



**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
SEGURO TRANQUILO RESIDENCIAL FÁCIL**

# **Manual de Assistência SEGURO TRANQUILO RESIDENCIAL FÁCIL**

Versão Dezembro/2011

## ÍNDICE

### MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Resumos das Condições Oferecidas	6
<b>1 - Definições</b>	<b>7</b>
1.1 - Usuário	7
1.2 - Beneficiário	7
1.3 - Residência Assistida	7
1.4 - Emergência	7
1.5 - Requisitos de Utilização dos Serviços de Assistência	7
1.6 - Eventos Assistidos	7
<b>2 - Âmbito Territorial e Duração</b>	<b>8</b>
<b>3 - Garantias de Assistência a Residência Assistida em Caso de Sinistro</b>	<b>8</b>
3.1 - Envio de Chaveiro por Roubo ou Furto da Residência	8
3.2 - Hidráulica	8
3.3 - Envio de Eletricista	9
3.4 - Vidraceiro	9
3.5- Serviço de Segurança e Vigilância	10
3.6 - Serviço de Limpeza	10
3.7 - Transferência de Móveis	10
3.8 - Guarda de Móveis	10
3.9 - Cobertura Provisória de Telhados	10
<b>4 - Garantias de Assistência a Residência Assistida em Caso de Problema Emergencial</b>	<b>11</b>
4.1 - Envio de Chaveiro por Perda ou Roubo das Chaves	11
4.2 - Hidráulica	11
4.3 - Envio de Eletricista	11
4.4 - Vidraceiro	12
4.5 - Desentupimento	12



<b>5 -</b> Garantias de Assistência a Residência Assistida para Serviços de Informações 24 horas	13
<b>6 -</b> Limite Territorial	13
<b>7 -</b> Âmbito Territorial e Duração	13
<b>8 -</b> Serviços de Conexão Telefônica aos Veículos e Pessoas	13
8.1 - Serviços de Conexão Telefônica para Veículos	13
8.2 - Serviços de Conexão Telefônica para Pessoas	14
<b>9 -</b> Serviços de Conexão Telefônica Domiciliar	14
9.1 - Serviços de Conexão Telefônica Domiciliar	14
<b>10 -</b> Serviços de Informações e Conveniência	15
10.1- Viagem	15
10.1.1- Trânsito	15
10.1.2 - Hotéis	15
10.1.3 - Vôos, Tempo de Duração e Escalas	16
10.1.4 - Meteorologia	16
10.1.5 - Roteiro Cultural	16
10.1.6 - Roteiro de Viagem	16
10.1.7 - Fuso Horário	16
10.1.8 - Caixa 24 Horas	17
10.2 - Lazer	17
10.2.1 Espetáculos	17
10.2.2 - Praias	17
10.2.3 - Restaurantes	17
10.2.4 - Shopping e Lojas	17
10.2.5 - Cinemas	18
10.3 - Finanças	18
10.3.1 - Bolsa de Valores	18
10.3.2 - Cotação de Moedas e Taxas de Câmbio	18
10.3.3 - Cotação de Veículos	18



10.4 - Saúde	18
10.4.1 - Farmácias	18
10.4.2 - Medicamentos	19
10.4.3 - Postos de Vacinação	19
10.4.4 - Informações Área Médica	19
10.5 - Emergência	19
10.5.1 - Documentação	19
10.5.2 - Serviços Públicos/Emergência	20
10.5.3 - Cartão de Crédito	20
10.5.4 - Bloqueio de Celular	20
10.5.5 - CNVR	20
10.5.6 - Localização e Envio de Bagagens	20
10.6 - Comodidade	21
10.6.1 - Floriculturas	21
10.6.2 - Entregas	21
10.6.3 - Autorizadas de Eletrodomésticos	21
<b>11 - Exclusões</b>	<b>22</b>
<b>12 - Comunicação</b>	<b>22</b>
<b>13 - Forma de Prestação dos Serviços</b>	<b>22</b>
<b>14 - Inacumulabilidade</b>	<b>23</b>
<b>15 - Sub-Rogação</b>	<b>23</b>
<b>16 - Cancelamento dos Direitos de Prestação dos Serviços</b>	<b>23</b>
<b>17 - Premiação por Sorteios</b>	<b>24</b>

É muito bom saber que você confiou na CAIXA SEGUROS para garantir a proteção da sua residência.

Para a CAIXA SEGUROS é muito importante que você tenha total conhecimento das coberturas deste seguro, por isso, leia atentamente as Condições Gerais, as EXCLUSÕES DO SEGURO E A PERDA DO DIREITO impressas no Anexo deste Bilhete.

Ao fazer o seu CAIXA Seguro Fácil Residencial, você passa a contar com a Assistência Residencial 24 horas que possui abrangência nacional, considerando-se, sempre, como local da prestação do serviço, a residência permanente do segurado, mediante comprovação, conforme Condições Gerais do CAIXA Seguro Fácil Residencial.

Quaisquer outros esclarecimentos poderão ser prestados pela nossa Central de Relacionamento 0800 702 4000 ou pelo site **[www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br)**

INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS	ASSISTÊNCIA EM CASO DE SINISTRO
	Hidráulica
Encanador	Eletricista
Eletricista	Vidraceiro
Serralheiro	Cobertura provisória de telhado
Vidraceiro	Segurança e vigilância
Pedreiro	Serviço de limpeza
Limpeza	Transferência de móveis
Carpinteiro	Guarda de móveis
Pintor	PROBLEMAS EMERGENCIAIS
Carpetes	Hidráulica
Desentupidor	Eletricista
Segurança	Chaveiro
Antena de TV	Vidraceiro
Chaveiro	Desentupimento

Acesse os serviços de Assistência 24 Horas pela nossa Central de Relacionamento 0800 702 4000

## ▶ 1 - DEFINIÇÕES

### 1.1 USUÁRIO:

Entende-se por Usuário / Segurado, o titular da respectiva apólice de Seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

### 1.2 BENEFICIÁRIO:

Entende-se por Beneficiário, além do Segurado, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do usuário desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

### 1.3 RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por residência assistida a designada na apólice do respectivo seguro.

### 1.4 EMERGÊNCIA:

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas conseqüências.

### 1.5 REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

**1.5.1** A prestação de serviços de assistência elencados nos tópicos 3, 4, 5, 8, 9 e 10 deste Anexo, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Apólice de Seguro Residencial, e/ou a ocorrência de eventos não cobertos pela apólice de Seguro Residencial, desde que:

- I – Ocorram no período de vigência da apólice;
- II – Caracterizem uma situação de emergência;
- III – Decorrente de sinistro na residência coberto na apólice;
- IV – Se limitem as áreas comuns da residência;
- V – Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento.

**1.5.2** Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos neste Anexo, os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela Apólice do Seguro Residencial, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

**1.5.3** Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

### 1.6 EVENTOS ASSISTIDOS:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item 1.5 deste Anexo, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo Segurado, por meio das Condições Gerais, Especiais, Particulares ou Garantias Adicionais do contrato de Seguro.

- I - Incêndio, Queda de Raio dentro da área construída pertencente ao imóvel segurado, Explosão de qualquer natureza;
- II - Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado, Granizo e Fumaça;
- III - Impacto de Veículos Terrestres e Queda de Aeronaves;
- IV - Perda ou Pagamento de Aluguel;
- V - Danos Elétricos;
- VI - Roubo, Furto e Extorsão (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a residência), com ou sem ação de vandalismo;
- VII - Arrombamento de portas ou janelas;
- VIII - Quebra de Vidros, Espelhos, Mármore e Granito;
- IX - Tumulto, Greve e Lock-Out;
- X - Responsabilidade Civil Familiar;
- XI - Todos os demais eventos cobertos pela Apólice do Seguro Residencial, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

## ▶ 2 – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- I - O âmbito territorial da Assistência estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas as condições do tópico 1 e observadas as exclusões deste contrato.
- II - A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice do Seguro Residencial.

## ▶ 3 – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA EM CASO DE SINISTRO

As coberturas relativas à residência assistida abrangem as modalidades previstas neste tópico, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os tópicos anteriores.

### 3.1 ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA

No caso de roubo ou furto qualificado da residência assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum à residência assistida com danificação da(s) fechadura(s), a ASSISTÊNCIA assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da residência assistida.**

### 3.2 HIDRÁULICA

A ASSISTÊNCIA enviará à residência assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo de materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.**

**Nota: Estão excluídos desta cobertura os reparos de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.**

### **3.3 ENVIO DE ELETRICISTA**

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Nota: Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.**

### **3.4 VIDRACEIRO**

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da residência assistida, a ASSISTÊNCIA enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, por meio de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da residência assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Nota: Estão excluídos desta cobertura os reparos de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.**

### 3.5 SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

A ASSISTÊNCIA providenciará os serviços emergenciais de um vigia, na residência assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. O limite máximo para esta cobertura será de 36 horas de serviço de vigilante, até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

### 3.6 SERVIÇO DE LIMPEZA

A ASSISTÊNCIA enviará profissionais de limpeza a residência assistida que, ao ser alvo de um sinistro, torne-se inabitável em consequência de ocorrência dos eventos cobertos. Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos moradores ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a Residência Assistida para um reparo posterior definitivo.

**A ASSISTÊNCIA não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e disponibiliza esse serviço em 02 (duas) intervenções por ano e com um gasto máximo limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.**

### 3.7 TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

A ASSISTÊNCIA organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pelo Segurado sempre que, em consequência de um sinistro, a residência assistida estiver inabitável e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

### 3.8 GUARDA DE MÓVEIS

Complementando o serviço descrito no item 3.7 desse mesmo tópico, a ASSISTÊNCIA se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno à residência assistida, após a reparação do evento ocorrido.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

### 3.9 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

A ASSISTÊNCIA será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da residência assistida em decorrência de eventos previstos, com lona ou plástico, para proteger o interior da mesma, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (dois) intervenções por ano.

## ▶ 4 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA EM CASO DE PROBLEMA EMERGENCIAL

As coberturas relativas à residência assistida abrangem as modalidades previstas neste tópico, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os tópicos anteriores.

### 4.1 ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA OU ROUBO DAS CHAVES

Devido ocorrência de perda ou roubo de chaves, o Segurado não puder entrar na residência assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a ASSISTÊNCIA enviará um chaveiro até a residência, para que seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas e guarda-roupas da residência assistida.**

### 4.2 HIDRÁULICA

A ASSISTÊNCIA enviará à residência assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.**

**Nota: Estão excluídos desta cobertura os reparos de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.**

### 4.3 ENVIO DE ELETRICISTA

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Nota: Não estão incluídos nesses serviços a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.**

#### **4.4 VIDRACEIRO**

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da residência assistida, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, por meio de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da residência assistida.

Estão incluídos nesses serviços as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Nota: Estão excluídos desta cobertura o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da residência assistida.**

#### **4.5 DESENTUPIMENTO**

A ASSISTÊNCIA enviará à residência assistida, profissionais para efetuar o serviço de desentupimento de pias, sifões, ralos de banheiro e cozinha. Estão inclusos neste serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.**

**Nota: Estão excluídos desta cobertura o desentupimento em decorrência de alagamento e inundação, obstrução/entupimento proveniente da deterioração e corrosão de tubulações; obstrução proveniente de argamassas, raízes e de equipamentos pertencentes a piscinas.**

## ▶ 5 – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA PARA SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES 24 HORAS

As coberturas relativas à residência assistida abrangem as modalidades previstas neste tópico e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os tópicos anteriores.

## ▶ 6 – LIMITE TERRITORIAL

Não haverá qualquer tipo de franquia quilométrica para a utilização dos Serviços de Conexão Telefônica para veículos, domiciliar, pessoas, assim como para os Serviços de Informações e Conveniências.

## ▶ 7 – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da ASSISTÊNCIA será o seguinte:

I - No que se refere aos serviços de Conexão Telefônica para Veículos e Pessoas – tópico 8, estender-se-ão aos fatos geradores ocorridos em todo o TERRITÓRIO NACIONAL desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste contrato.

II - No que se refere aos serviços de Conexão Telefônica Domiciliar - tópico 9, estender-se-ão a todo o Território Nacional desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste contrato.

III - No que se refere aos Serviços de Informações e Conveniências, a prestação se dará nas localidades definidas no tópico 10.

IV - A utilização dos Serviços de Conexão Veículos, Domiciliar, Pessoas e serviços de Informações e Conveniências, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência deste Contrato.

## ▶ 8 – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA AOS VEÍCULOS E PESSOAS

Os Serviços de Conexão Telefônica para Veículos e Pessoas relativos aos Segurados abrangem as modalidades previstas neste artigo:

### 8.1 SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA VEÍCULOS

I - Remoção do Veículo

II - Chaveiro

III - Socorro Mecânico

IV - Envio de Combustível

V - Táxi

VI - Troca de Pneu

VII - Localização e Envio de Peças

VIII - Locadoras de veículos

IX - Oficinas Mecânicas

X - Borracheiro 24 horas

XI - Roteiro de Viagem

Forma de utilização dos serviços:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, sendo que para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante devida aprovação do orçamento por parte do Segurado, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do Segurado. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento.

## **8.2 SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA PESSOAS**

- I - Localização e Envio de Bagagens
- II - Serviço de Courier

Forma de utilização dos serviços:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, sendo que para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante devida aprovação do orçamento por parte do Segurado, todos os custos referentes aos serviços realizados serão de integral responsabilidade do Segurado. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento.

## **▶ 9 – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR**

Os Serviços de Conexão telefônica Domiciliar relativos aos Segurados abrangem as modalidades previstas neste artigo.

### **9.1 SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR**

- I - Azulejista
- II - Baby-Sitter (\*\*)
- III - Carpinteiro
- IV - Chaveiro
- V - Desentupidor
- VI - Eletricista
- VII - Encanador
- VIII - Pedreiro
- IX - Berçário (\*\*)
- X - Serralheiro
- XI - Hotel
- XII - Faxineira (diarista)
- XIII - Serviço de Limpeza (desobstrução do imóvel)
- XIV - Vidraceiro
- XV - Pintor
- XVI - Segurança

- XVII - Instalação de Antenas de TV
- XVIII - Colocação de Carpetes
- XIX - Reformas e Construções
- XX - Hotel para Animais
- XXI - Preços de Eletrodomésticos (\*\*)
- XXII - Desinsetização/Desratização
- XXIII - Descupinização

**Nota 1: (\*\*)Os preços dos serviços serão obtidos por meio de internet e a CAIXA SEGUROS não se responsabilizará pelas informações contidas nos devidos sites.**

Forma de utilização dos serviços:

Os Serviços de Conexão Telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, sendo que para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante devida aprovação do orçamento por parte do Segurado, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do Segurado. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento. A ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo.

## ▶ 10 – SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA

Os Serviços de Informações e Conveniência estão divididos por tipo de assunto conforme segue:

### 10.1 VIAGEM

#### 10.1.1 Trânsito

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

**Nota: Este serviço está disponível nas seguintes capitais: São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre.**

#### 10.1.2 Hotéis

A ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para oferecer ao Segurado informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou efetivar as reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por conta do Segurado.

**Nota: A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).**

### **10.1.3 Vôos, Tempo de Duração e Escalas**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a horários de vôos de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de check in, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada.

A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos vôos.

**Nota: As informações referentes aos horários de vôos serão fornecidas apenas no horário comercial.**

### **10.1.4 Meteorologia**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e exterior. As informações serão referentes a: temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar referentes ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma.

**Nota: A ASSISTÊNCIA não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.**

### **10.1.5 Roteiro Cultural**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos e museus da localidade solicitada.

**Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional para as cidades turísticas e históricas.**

### **10.1.6 Roteiro de Viagem**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado um descritivo via telefone de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e vias de acesso a localização solicitada.

**Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional.**

### **10.1.7 Fuso Horário**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes as diferenças de horários entre Estados Brasileiros e outros países.

**Nota: Este serviço está disponível no Brasil e Exterior.**

### **10.1.8 Caixa 24 Horas**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a endereços mais próximos da localidade onde encontra-se o Segurado, de caixas de banco 24 horas.

**A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará nas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com as caixas 24 horas indicados.**

**Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.**

## **10.2 LAZER**

### **10.2.1 Espetáculos**

No caso de solicitação de aquisição de ingresso(s) para Shows e Teatro, a ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para emissão, reserva e entrega do(s) mesmo(s), ficando o custo do(s) ingresso(s) e a taxa de entrega por conta do Segurado. O Segurado deverá efetuar o pagamento em dinheiro diretamente ao prestador responsável pela entrega dos ingressos.

Esta solicitação deverá ser feita com uma antecedência mínima de 48 horas.

Esta garantia abrange as cidades onde o serviço encontra-se disponível, no Brasil e Exterior.

**Nota: A efetivação da(s) emissão(ões) da(s) reserva(s) será(ão) feita(s) em horário comercial e estará(ão) sujeita(s) à disponibilidade do Show/Espetáculos na(s) data(s) solicitada(s).**

### **10.2.2 Praias**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes as condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

### **10.2.3 Restaurantes**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes, ou efetivará a reserva do mesmo, cabendo ao Segurado informar o número de pessoas, data e horário da reserva, se deseja setor de fumantes ou não. Será de responsabilidade do Segurado o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

**Nota: A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Restaurante na data e horário solicitado.**

### **10.2.4 Shopping e Lojas**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

**Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.**

### **10.2.5 Cinemas**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

**Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.**

## **10.3 FINANÇAS**

### **10.3.1 Bolsa de Valores**

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores no Brasil e Exterior do dia da consulta por parte do Segurado. O Segurado disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica que serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

### **10.3.2 Cotação de Moedas e Taxas de Câmbio**

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta por parte do Segurado.

O Segurado disponibilizará o número de telefone para retorno para as informações que demandem uma pesquisa específica que serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação. O Segurado poderá realizar a consulta referentes à cotação de moedas e taxas de câmbio no Brasil e no Exterior.

**Nota: As cotações serão referentes às taxas comerciais.**

### **10.3.3 Cotação de Veículos**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados.

**Nota: A informação divulgada pela ASSISTÊNCIA será uma média de cotação de mercado, portanto, servirá somente para referência do Segurado.**

## **10.4 SAÚDE**

### **10.4.1 Farmácias**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a endereços e número de telefones de farmácias no território nacional. Sempre que possível, a ASSISTÊNCIA, indicará mais de uma farmácia na cidade solicitada, pois a mesma não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

#### **10.4.2 Medicamentos**

A ASSISTÊNCIA fornecerá o telefone para contato com rede de farmácias especializadas para serviço de envio de medicamentos.

**Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.**

#### **10.4.3 Postos de Vacinação**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos da localidade onde o Beneficiário se encontra.

**A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.**

**Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.**

#### **10.4.4 Informações Área Médica**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a telefones e endereços dos seguintes tipos de prestadores da área médica, conforme solicitação específica do Segurado:

- Hospitais
- Dentistas
- Ambulâncias
- Aeroambulâncias
- Médicos
- Clínicas
- Funerárias

### **10.5 EMERGÊNCIA**

#### **10.5.1 Documentação**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais do Segurado, assim como, fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

**Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional**

### **10.5.2 Serviços Públicos/Emergência**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado telefones de contato de empresas de serviço público no Brasil (capitais dos Estados) abaixo relacionadas:

- Polícia
- Corpo de Bombeiros
- Hospitais Municipais
- Delegacias
- Prefeitura
- Fórum
- Cartório
- Consulados/Embaixadas
- Cias. de Eletricidade/Saneamento
- Aeroportos
- Rodoviárias

**Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.**

### **10.5.3 Cartão de Crédito**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito, assim como o telefone para o contato do Segurado com as respectivas administradoras dos cartões.

**A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.**

### **10.5.4 Bloqueio de Celular**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado o telefone de concessionárias de aparelho celular para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

**Nota: A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio do aparelho e esse serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pós-pago.**

### **10.5.5 CNVR**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado o telefone de contato do CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados para que o Segurado possa cadastrar seu veículo no mesmo.

**A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo cadastramento.**

### **10.5.6 Localização e Envio de Bagagens**

A ASSISTÊNCIA assessorará o Segurado na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais, e ainda, ajudará na gestão de sua localização. Na hipótese de recuperação, a ASSISTÊNCIA se encarregará de sua expedição até o local da viagem previsto pelo Segurado, ou até o domicílio habitual do mesmo.

**Nota: Correrão por conta do Segurado todos os custos envolvidos para realização do serviço.**

## **10.6 COMODIDADE**

### **10.6.1 Floriculturas**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado endereços e horário de funcionamento de floriculturas.

**Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.**

### **10.6.2 Entregas**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio.

**A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela não disponibilidade de realização do serviço por parte dessas empresas.**

**Nota: Este serviço está disponível nas seguintes cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte e Porto Alegre.**

### **10.6.3 Autorizadas de Eletrodomésticos**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

**Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional**

Forma de utilização do serviço de Informações e Conveniência:

O Segurado entra em contato com a Central de Relacionamento da CAIXA SEGUROS e solicita o tipo de informação ou serviço de conveniência que estão descritos no quadro de serviços.

I - Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da ASSISTÊNCIA, será anotado o número de telefone para retorno ao Segurado em um tempo máximo de 15 (quinze) minutos.

II - Para todos os serviços de conveniência que envolverem custos, será de integral responsabilidade do Segurado o pagamento dos mesmos.

III - Os serviços de envio, reservas, entregas estarão condicionados a disponibilidade e condições exigidas do prestador de serviços para a realização dos mesmos, sendo que a ASSISTÊNCIA não se responsabiliza por sua eventual não disponibilidade.

## ▶ 11 - EXCLUSÕES

### **11.1 ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS NESTE CONTRATO, NÃO SERÃO CONCEDIDAS AS PRESTAÇÕES SEGUINTE:**

- I - Serviços solicitados diretamente pelo Beneficiário, sem prévio consentimento da SEGURADORA, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.**
- II - Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Segurado.**
- III - Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros.**

### **11.2 EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DOS SEGUINTE FATOS:**

- I - Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.**
- II - Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.**
- III - Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.**
- IV - Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.**
- V - Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**

### **11.3 FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE CONTRATO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO SEGURADO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.**

## ▶ 12 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice do Seguro Residencial, bem como o local do risco e o serviço de que necessita. Por meio da chamada telefônica o Segurado autoriza expressamente que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

## ▶ 13 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços não será efetuada quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a residência assistida. Desse modo, a assistência estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Segurado efetuar para obter as prestações garantidas. Nessa situação, a assistência reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicada nas cláusulas desse manual.

## ▶ 14 – INACUMULABILIDADE

Os pagamentos decorrentes das prestações dos serviços de assistência terão caráter indenizatório e serão complementares às que forem pagas ao Segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa de indenizações ou benefícios cobertos neste contrato.

**14.1** Havendo pluralidade de garantias, de diferentes origens, que amparem as pessoas assistidas ou a residência assistida, de forma idêntica à prestada pela CAIXA SEGUROS, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis cobertos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia, no pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.

**14.2** Na hipótese de existência de seguros aplica-se o disposto nos artigos 1437 e 1439 do Código Civil Brasileiro. No entanto, isto em nada prejudicará as pessoas assistidas, pois, a CAIXA SEGUROS lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços de assistência aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto aos terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.

## ▶ 15 – SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a SEGURADORA ficará sub-rogada até o limite do valor despendido, em todos os direitos e ações do Segurado ou das pessoas assistidas contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado ou pessoa assistida, a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

## ▶ 16 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**A ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente as garantias sempre que:**

**I - O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.**

**II - O Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.**

**III - Em eventos onde tenha sido comprovada a culpa do Segurado.**

## PREMIAÇÃO POR SORTEIOS

Com seu SEGURO FÁCIL Residencial, além de garantir a proteção de sua casa, você participa de um sorteio mensal de R\$ 20 mil líquidos de Imposto de Renda.

O sorteio é realizado no último Sábado de cada mês sendo que o número contemplado, composto de 6 algarismos, será extraído do resultado da Loteria Federal do Brasil.

Exemplo:

**NÚMERO CONTEMPLADO**  
**2 5 9 . 6 4 7**

Como chegar a esse número:

TABELA DE CONVERSÃO	
Algarismos da Centena de Milhar	Considerar
0 ou 5	0
1 ou 6	1
2 ou 7	2
3 ou 8	3
4 ou 9	4

Utilize a dezena simples (quarto número) do 1º Prêmio e veja a numeração correspondente na TABELA DE CONVERSÃO acima.	1º Prêmio 32.875	Para chegar à centena de milhar - Primeira posição do número contemplado.	<b>= 2</b>
---	------------------	---	------------

### DAQUI EM DIANTE, NÃO É NECESSÁRIA A UTILIZAÇÃO DA TABELA DE CONVERSÃO.

Utilize a unidade (último número) do 1º Prêmio da Loteria Federal.	1º Prêmio 32.875	Para chegar à dezena de milhar - Segunda posição do número contemplado.	<b>= 5</b>
Utilize a unidade (último número) do 2º Prêmio da Loteria Federal.	2º Prêmio 23.969	Para chegar à unidade de milhar - Terceira posição do número contemplado.	<b>= 9</b>
Utilize a unidade (último número) do 3º Prêmio da Loteria Federal.	3º Prêmio 62.436	Para chegar à centena simples - Quarta posição do número contemplado.	<b>= 6</b>
Utilize a unidade (último número) do 4º Prêmio da Loteria Federal.	4º Prêmio 01.284	Para chegar à dezena simples - Quinta posição do número contemplado.	<b>= 4</b>



**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
SEGURO TRANQUILO RESIDENCIAL FÁCIL**

Utilize a unidade (último número) do 5º Prêmio da Loteria Federal.

5º Prêmio 36.397

Para chegar à unidade simples - Sexta posição do número contemplado.

**= 7**

Acompanhe pela Internet os resultados dos sorteios. Mas fique tranquilo, se você for o ganhador a CAIXA SEGUROS entra em contato para avisá-lo.

**CONTE SEMPRE COM A NOSSA TORCIDA PARA VOCÊ APROVEITAR MAIS OS BONS MOMENTOS DA VIDA.**