

Condições Gerais Assistência 24hs HDI

1. DEFINIÇÕES

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

Usuário: É a pessoa física contratante do plano de assistência residencial, seu cônjuge (vide definições de união estável e união homo afetiva), filhos e pais que vivem sob o mesmo teto, bem como toda pessoa habitante da residência em caráter permanente.

União Estável: Nos termos da Lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a União estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis: Declaração de Imposto de Renda do(a) segurado(a), onde consta o(a) companheiro(a) como dependente; Disposições testamentárias; Certidão de nascimento de filhos havidos em comum; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Procuração reciprocamente outorgada; Conta bancária conjunta;

Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente/ companheiro(a) do(a) segurado(a) falecido(a) ou vice-versa; Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária; Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) segurado(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa; Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.); Quaisquer documentos que possam levar á firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) segurado(a) falecido(a).

União Homoafetiva: Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis:

Contrato de Homoafetividade registrado em cartório; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Conta bancária conjunta; e Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.).

Residência: residência segura do usuário.

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

Evento Previsto: são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel segurado e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência segurada, como por exemplo);
INCÊNDIO / RAIO / EXPLOSÃO;
DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
DESMORONAMENTO;
VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
IMPACTO DE VEÍCULOS;
QUEDA DE AERONAVES.

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

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Problemas hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes) – tubulações 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 provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da residência segurada.

Problemas elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, 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 segurada.

Quebra de Vidros: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel segurado vulnerável.

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

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

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da HDI Seguros, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

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

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

Modalidade do evento;

Valor máximo de cada uma dos serviços;

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

2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

4. EXCLUSÕES GERAIS

Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, 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.
Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel segurado.
Eventos ou conseqüências causadas por dolo do usuário.
Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza.

Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas conseqüências, 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 HDI Seguros, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.

Despesas com locação de andaime.
Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

5. OBRIGAÇÕES GERAIS DO SEGURADO

O segurado deverá envidar esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência; Segurado deverá cooperar com a HDI Seguros a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive através

do envio à central de atendimento de documentos e recibos originais, as custas da mesma, para o cumprimento das formalidades necessárias; Qualquer queixa no que se refira a serviço de assistência prestado pela HDI Seguros, deverá ser submetida a esta dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência desse evento.

6. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO GERAL

A HDI Seguros disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel segurado. Os serviços a serem prestados pela HDI Seguros, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

6.1 MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA MANUTENÇÃO GERAL

A HDI Seguros se encarregará do envio de profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para reparos ou consertos na residência segurada do usuário e ou reparos e consertos de eletrodomésticos*. A responsabilidade da HDI Seguros se limita ao envio dos profissionais para qualquer dos eventos acima, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais.

Serviços disponibilizados pela HDI Seguros:

Serviços 24 Horas:

Eletricistas,

Encanadores,

Chaveiros.

Serviços	no	de	Horário	Comercial:
Conserto				Eletrodomésticos,
Pedreiros,				
Vidraceiros,				
Marceneiros		e		serralheiros,
Pintores.				

Importante: Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela HDI Seguros. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da HDI Seguros, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia.

Exclusões: Reformas que necessitem acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.

Atenção: Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.

* **Serviço disponível para seguintes cidades:**
São Paulo, Grande São Paulo, Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba.

Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, V. Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, Nova Iguaçu, Duque de Caxias.
Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis, Ipatinga.
Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel, Londrina.
Florianópolis, Blumenau, Joinville, Lages.
Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo, Rio Grande.
Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista, Ilhéus.
Recife, Olinda.
Brasília,
Goiânia,
Vitória e
Fortaleza.

Observação: Para os serviços de eletrodomésticos, os orçamentos são limitados a no máximo 02 por eletrodoméstico avariado. Como linha branca entendem-se os seguintes eletrodomésticos: geladeira, freezer, fogão e máquina de lavar roupas exclusivamente.

A HDI Seguros dará 03 meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

7. SERVIÇOS DE EVENTO PREVISTO E PROBLEMA EMERGENCIAL

7.1 SERVIÇO DE CHAVEIRO

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a HDI Seguros se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso(*) do usuário à residência, a HDI Seguros se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) cópia de chave. Não está prevista para esse serviço a confecção de novas chaves.

(*) por acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves (conforme eventos definidos acima).

Limites: Até R\$ 235,00 (duzentos e trinta e cinco reais) para Problema Emergencial ou Evento Previsto.

Máximo de 02 (duas) intervenções/ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário.

7.2 MÃO-DE-OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas,

troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A HDI Seguros se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos 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 HDI Seguros se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limites: Até R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial ou Evento Previsto.

Máximo de 02 (duas) intervenções/ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

7.3 MÃO-DE-OBRA HIDRÁULICA

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. Desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a HDI Seguros arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a HDI Seguros enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Importante: 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 usuário, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Exclusão: Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: Até R\$ 150,00 para Problema Emergencial ou Evento Previsto.

Máximo de 02 (duas) intervenções/ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por

segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

7.4 VIDRACEIRO

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a HDI Seguros se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: vidro cancelado, liso ou martelado, até 3mm de espessura. A HDI Seguros não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limite: Até R\$100,00 por evento e 2 (duas) intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da HDI Seguros, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a HDI Seguros fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A HDI Seguros não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

7.5 LIMPEZA

Na hipótese de Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência sem descaracterização do evento previsto, a HDI Seguros se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite: Até R\$300,00 e 1 (uma) intervenção por ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do usuário.

Exclusão: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.