

## RESUMO DO PRODUTO “COMPREENSIVO RESIDENCIAL”

Este é um resumo descritivo das principais características do “Seguro Residencial”. Para ver os todos os detalhes sobre as coberturas e seus dados, confira o Certificado Individual de Seguro.

### 1. DEFINIÇÕES

Para te ajudar com esses Termos & Condições, reunimos as definições dos principais termos técnicos que podem aparecer:

**Aceitação:** ocorre quando a sua proposta de seguro é aprovada pela Seguradora e a apólice é emitida. A aceitação da proposta de seguro estará sujeita à análise do risco.

**Aeronave:** engenho aéreo ou espacial, capaz de sustentar e de conduzir no ar.

**Âmbito Geográfico:** território de abrangência de uma cobertura.

**Apartamento/Casa Habitual:** qualquer imóvel que você habite com frequência (pelo menos 4 dias por semana), independentemente da localização (praia, campo ou cidade).

**Apartamento/Casa de Veraneio:** qualquer imóvel que você habite esporadicamente (fins de semana, feriados, férias), independentemente da localização (praia, campo ou cidade).

**Apólice:** documento emitido e assinado pela seguradora, que formaliza o contrato de seguro entre você e a seguradora, incluindo as Condições Gerais, Especiais e Particulares. A apólice confirma a aceitação e os termos do contrato.

**Área Externa:** áreas como varandas, terraços, coberturas, em edificações abertas e semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes.

**Beneficiário:** é a pessoa ou empresa que receberá a indenização em caso de sinistro.

**Bens:** coisas móveis e imóveis, direitos e ações que você possui.

**Cancelamento do Seguro:** encerramento da relação entre você e a Seguradora ou Vivo.

**Carência:** período de tempo, a partir do início de vigência da cobertura do seguro, durante o qual a seguradora não tem responsabilidade de pagar indenizações.

**Certificado Individual:** documento legal emitido em seu nome após aceitação do seu seguro, que define e regula os direitos e deveres de ambas as partes no contrato.

**Classe de Construção:** termo utilizado para definir as características construtivas de uma edificação, subdividindo-se em 4 (quatro) classes:

- a) Superior: edificação que apresenta estrutura integral (colunas, vigas e cintas de amarração), pisos, teto ou forro, escadarias, paredes externas e telhado de materiais incombustíveis, e ainda, com instalação de alimentadores e distribuidores de energia elétrica totalmente embutida, ou, se aparente, protegida por eletrodutos metálicos ou plástico rígido e caixas metálicas;
- b) Sólida: edificação idem a de construção superior, porém, de cobertura com assentamento sobre travejamento de madeira e ainda lanternis ou respiradouros de qualquer material e/ou de emprego nas paredes externas, em escala inferior a 25% (vinte e cinco por cento) da área total dessas paredes, de chapas metálicas ou de materiais incombustíveis de fibrocimento. Se enquadraram ainda nesta definição, as construções abertas com cobertura de material incombustível, permitindo-se colunas de sustentação e fechamento externo das tesouras de qualquer material;
- c) Mista: edificação que apresenta paredes externas de construção metálica, ou com menos de 25% (vinte e cinco por cento) de materiais combustíveis (tais como madeira, plástico ou PVC), com cobertura de material incombustível, permitindo-se o assentamento sobre travejamento de madeiras e ainda lanternis e respiradouros de qualquer material;

d) Inferior: edificação que apresenta paredes externas e cobertura construídas com 25% (vinte e cinco por cento) ou mais de materiais combustíveis, tais como madeira, plástico ou PVC.

**Coberturas/Garantias:** responsabilidades que a seguradora assume com você e que serão cumpridas quando ocorrer um evento/sinistro coberto.

**Condições Contratuais:** condições gerais, especiais e específicas do seu plano de seguro, todas previamente submetidas à SUSEP.

**Condições Especiais:** cláusulas adicionais ao contrato principal que detalham as diferentes formas de cobertura que podem existir no seu plano de seguro.

**Condições Gerais:** cláusulas do contrato que definem os direitos e deveres da Seguradora, da Vivo, de você como segurado e do beneficiário do seguro.

**Condições Particulares:** detalhes específicos do seu plano de seguro, que complementam as condições gerais e especiais.

**Contenção de Sinistro e Salvamento:**

- a) contenção de sinistro: tomada de medidas imediatas para evitar risco iminente e que seria coberto pelo seguro, a partir de um incidente, sem as quais os riscos cobertos e descritos no certificado individual seriam inevitáveis ou ocorreriam de fato, condicionada, no entanto, qualquer situação, aos exatos termos das coberturas contratadas;
- b) salvamento: tomada de medidas imediatas, após a ocorrência de um sinistro, de modo a minorar as suas consequências, evitando a propagação de riscos cobertos, salvando e protegendo os bens e/ou interesses descritos no certificado individual.

**NÃO INTEGRAM A CONTENÇÃO DE SINISTRO E SALVAMENTO:**

- a) AS DESPESAS INCORRIDAS COM MANUTENÇÃO PREVENTIVA, PREDITIVA E CORRETIVA, SEGURANÇA, CONSERTO, RENOVAÇÃO, REFORMA, AMPLIAÇÃO E OUTRAS MEDIDAS AFINS E NECESSÁRIAS PARA USO DO IMÓVEL SEGURADO;
- b) OS CUSTOS DE DEFESA;
- c) AS DESPESAS RELACIONADAS COM MEDIDAS INADEQUADAS, INOPORTUNAS, DESPROPORCIONAIS OU INJUSTIFICADAS, ENTENDIDAS COMO SENDO PROVIDÊNCIAS TOMADAS SEM QUALQUER RELAÇÃO DIRETA COM INCIDENTE COBERTO PELO SEGURO, ASSIM COMO, QUANDO TAIS PROVIDÊNCIAS FOREM TOMADAS FORA DO TEMPO ADEQUADO

**Conteúdo:** tudo o que se coloca dentro de um prédio, mas que não contribui para sua construção, estrutura ou segurança.

**Contrato de Seguro:** acordo baseado na confiança mútua entre você e a seguradora (boa-fé), garantindo sua proteção contra riscos acordados, proporcionando indenização quando necessário, conforme o que está especificado na apólice.

**Custos de Defesa:** custas, encargos, taxas, honorários advocatícios e periciais, depósitos recursais, fianças e outras despesas incorridas e necessárias com investigação, negociação, acordo, defesa e/ou recurso do segurado, em qualquer ação ou procedimento, arbitral, judicial ou extrajudicial, na esfera cível, relativa a uma reclamação abrangida pelo seguro.

Se e quando for o caso, a Seguradora arcará com o prêmio para contratação de um seguro garantia, ou, qualquer outra modalidade de fiança ou caução necessária para a defesa e/ou recurso do segurado, relativa a uma reclamação abrangida pelo seguro, porém, sem qualquer obrigação de contratar ou de apresentar tal seguro garantia, fiança ou caução, inclusive no que se refere a qualquer contragarantia que venha a ser exigida do segurado.

**NÃO INTEGRAM OS CUSTOS DE DEFESA:**

- a) OS VALORES DE NATUREZA CONTÁBIL, FISCAL, TRIBUTÁRIA, PREVIDENCIÁRIA E TRABALHISTA;
- b) AS DESPESAS RELATIVAS A INQUÉRITOS, AÇÕES, PROCESSOS OU PROCEDIMENTOS DE NATUREZA ADMINISTRATIVA OU CRIMINAL.

**Dano:** no sentido amplo, alteração, para menor, do valor econômico de bens ou da expectativa de ganho de uma pessoa física ou jurídica, ou violação de seus direitos, ou ainda, no caso de pessoas físicas, lesão ao seu corpo ou à sua morte, ou, aos direitos de personalidade. A GENERALIDADE DESTA DEFINIÇÃO TORNOU NECESSÁRIA A INTRODUÇÃO DE CONCEITOS

MAIS RESTRITIVOS QUE CARACTERIZASSEM AS ESPÉCIES DE DANOS COM QUE AS SEGURADORAS ESTARIAM DISPOSTAS A OPERAR. SURGIRAM ASSIM OS CONCEITOS DE “DANO AMBIENTAL”, “DANO CORPORAL”, “DANO ESTÉTICO”, “DANO MATERIAL”:

**Dano Ambiental:** degradação do meio ambiente, causada por fatos ou atos nocivos aos ciclos biológicos.

**Dano Corporal:** lesão, praticado por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independe da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

**Dano Estético:** espécie de dano que se caracteriza por alteração duradoura ou permanente da aparência externa do bem tangível, causando-lhe redução ou eliminação de padrão de beleza.

**Dano Material:** toda alteração (dano físico) de um bem tangível que reduza ou anule seu valor econômico. NÃO SE ENQUADRA NESTE CONCEITO A REDUÇÃO OU A ELIMINAÇÃO DE DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS JÁ EXISTENTES, TAIS COMO DINHEIRO, CRÉDITOS, E/OU VALORES MOBILIÁRIOS, QUE SÃO CONSIDERADOS “PREJUÍZOS FINANCEIROS”. A REDUÇÃO OU A ELIMINAÇÃO DA EXPECTATIVA DE LUCROS OU GANHOS DE DINHEIRO E/OU VALORES MOBILIÁRIOS TAMBÉM NÃO SE ENQUADRAM NA DEFINIÇÃO DE DANO MATERIAL, MAS SIM NA DE “PERDA FINANCEIRA”. VER “PERDA FINANCEIRA” E “PREJUÍZO FINANCEIRO”.

**Dano Moral:** lesão, praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independente da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

**Depreciação:** redução do valor de um bem devido ao uso, idade, desgastar ou por se tornar obsoleto.

**Emolumentos:** despesas extras que a seguradora cobra de você, incluindo impostos e outros encargos relacionados ao seguro.

**Endosso:** documento emitido pela seguradora que altera informações e condições de sua apólice, efetuado em acordo com você.

**Estipulante:** é a Vivo que contrata apólice coletiva em seu nome, e que tem o poder de representar você perante a Seguradora, conforme a lei e regulamentos vigentes.

**Evento/Sinistro:** acontecimento imprevisto e involuntário que pode ocorrer durante o período do seu seguro e causar prejuízos para você. Pode ser coberto pelas garantias descritas nas condições gerais e especiais.

**Extorsão:** constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa.

**Extorsão Indireta:** exigir ou receber, como garantia de dívida, abusando da situação de alguém, documento que pode dar causa a procedimento criminal contra a vítima ou contra terceiro.

**Extorsão Mediante Sequestro:** sequestrar pessoa com o fim de obter, para si ou para outrem, qualquer vantagem, como condição ou preço do resgate.

**Franquia:** valor definido no seu contrato de seguro para cada cobertura, que representa a sua participação nos prejuízos de cada sinistro. Deste modo, a responsabilidade da seguradora só começa após alcançado este limite.

**Fumaça:** significa:

- a) fumaça proveniente de desarranjo acidental no funcionamento de qualquer aparelho existente na residência segurada;
- b) fumaça proveniente de incêndio ou explosão, onde quer que se origine, SALVO SE RESULTANTE DE UM RISCO NÃO COBERTO POR ESTE SEGURO.

**Fungo:** todo tipo ou formas de bolor, mofo ou qualquer substância, gás ou vapor liberado por microrganismos denominados “fungos.

**Furto Qualificado:** ocorre quando alguém subtrai um objeto móvel após romper um obstáculo, usando confiança enganosa, fraude, escalada ou destreza, chave falsa ou com ajuda de duas ou mais pessoas, deixando vestígios, comprovados por investigação policial.

**Furto Simples:** ocorre quando alguém subtrai um objeto móvel que pertence a outra pessoa sem deixar evidências. Esse evento não está coberto por este contrato de seguro.

**Fraude:** ocorre quando alguém tenta obter vantagem financeira ou material, para si ou para outra pessoa, enganando outras pessoas por meio de truques ou métodos enganosos, conforme definido pela legislação penal brasileira, inclui uma das formas de estelionato.

**Garantia:** termo utilizado para descrever as responsabilidades da seguradora em relação às consequências dos riscos que o seguro cobre. Pode ser utilizado como sinônimo de cobertura.

**Imóvel Segurado:** local cujo endereço se encontra expressamente indicado na apólice.

**Importância Segurada / Capital Segurado:** valor máximo da cobertura que você contratou e que a seguradora pode pagar em caso de sinistro coberto pela apólice. Lembre-se de verificar as condições gerais, especiais e particulares para mais detalhes.

**Incêndio:** qualquer processo de combustão com chamas que acontece sem controle humano, podendo se espalhar para objetos próximos e colocar em risco sua vida e seu patrimônio. Isso pode ocorrer em lugares não planejados para fogo ou onde as chamas se espalham além do esperado inicialmente.

**Indenização:** valor que a seguradora pagará a você ou ao(s) seu(s) beneficiário(s), se houver, quando ocorrer um evento coberto. Esse pagamento é limitado ao valor do capital segurado da cobertura que você contratou e pode ser efetuado em espécie, prestação de serviços, substituição ou reparo do bem, conforme acordado entre você e a seguradora nas Condições Particulares.

**Implosão:** fenômeno físico e violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior de que no interior.

**Imóvel Segurado:** local cujo endereço se encontra expressamente indicado na apólice.

**Incêndio:** fogo que lavra com intensidade, capaz de se alastrar, desenvolver e propagar. Portanto, fogo sem características de alastramento, desenvolvimento ou propagação, não se considera como incêndio.

**IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado):** mede como os preços dos produtos e serviços consumidos pelas famílias, com rendas entre 1 e 40 salários mínimos, variam ao longo do tempo. Os dados são coletados do primeiro ao último dia do mês e geralmente são divulgados aproximadamente oito dias úteis depois. Esse índice é calculado pelo IBGE em várias regiões metropolitanas, incluindo Rio de Janeiro, Porto Alegre, Belo Horizonte, Recife, São Paulo, Belém, Fortaleza, Salvador, Curitiba, além do Distrito Federal e Goiânia.

**Limite Máximo de Garantia da Apólice:** valor máximo de responsabilidade que a seguradora assume em sua apólice, para cada evento ou série de eventos.

**Limite Máximo de Indenização por Cobertura Contratada:** contratação de várias coberturas em uma mesma apólice. A

seguradora estabelece para cada uma delas um limite máximo de responsabilidade separado. Esses limites são chamados de limite máximo de indenização ou importância segurada e não se somam nem se comunicam entre si.

**Liquidação de Sinistros:** processo em que se avaliam os prejuízos que você sofreu para definir até onde a seguradora é responsável e verificar se você tem direito a receber indenização.

**Lockout:** cessação da atividade por ato ou fato do empregador.

**Lucros Cessantes:** lucros que você deixa de ganhar devido à paralisação das suas atividades ou negócios. No seguro de Responsabilidade Civil, são consideradas perdas financeiras, incluindo todas as despesas operacionais, depreciações, amortizações e despesas financeiras líquidas, antes do imposto de renda. Não incluem resultados de empresas controladas ou coligadas, receitas e despesas não operacionais, ou correção monetária do balanço.

**Má Fé:** ocorre quando alguém age propositalmente contra a lei, os costumes ou o direito.

**Maremoto:** fenômeno natural caracterizado por grande agitação das águas marítimas decorrente de um abalo sísmico (tremores de terra), erupção vulcânica ou deslizamento de terras submersas no oceano. Sinônimo: “tsunâmi”.

**Objeto/Item(ns) Segurado(s):** bem ou bens que você protege com o seguro.

**Obras de Arte:** desenhos, fotografias, gravuras, pinturas, livros raros, manuscritos, esculturas, móveis, instrumentos musicais, vidros, cristais, porcelanas, vasos, jarros, pratarias, joias, roupas, peles, tapetes e tapeçarias, como também, quaisquer outros objetos raros ou únicos, ou ainda, de valor histórico ou mérito artístico no mercado internacional.

**Ocorrência:** evento que causa um dano com relação direta de causa e efeito.

**Perda Total:** ocorre quando o objeto segurado é completamente destruído ou torna-se definitivamente inadequado para seu propósito original.

**Prédio:** é o seu imóvel, considerando todos os aspectos de construção, estrutura e proteção. Incluindo as instalações elétricas, hidráulicas e até as áreas de lazer que dele fazem parte.

**Prejuízo:** valor que representa os danos ou perdas que você, como segurado, sofreu em um sinistro. Refere-se a qualquer dano ou perda nos seus bens ou interesses segurados.

**Prêmio:** valor que você, como segurado, paga para a Vivo que, por sua vez, repassa à Seguradora, para que esta assuma o risco ao qual o seu imóvel está exposto.

**Primeiro Risco Absoluto:** a seguradora cobre completamente os prejuízos até o Limite Máximo de Garantia (LMG) definido, sem considerar cláusulas de rateio em nenhuma circunstância.

**Pró-Rata:** método utilizado para calcular o prêmio do seguro com base nos dias em que o contrato está em vigor, quando este for realizado por período inferior a um ano.

**Raio:** descarga elétrica de grande intensidade que ocorre na atmosfera, entre regiões eletricamente carregadas, e pode dar-se tanto no interior de uma nuvem (intranuvem), como entre nuvens (internuvens), ou entre uma nuvem e a terra (nuvem-solo).

**Rateio:** ocorre quando você precisa assumir uma parte da indenização do seguro caso o valor segurado seja menor que o valor real do bem segurado.

**Reclamação:** ocorre quando você apresenta à seguradora o seu pedido de indenização. Para isso, é importante fornecer a prova do evento que gerou o risco, detalhes do seguro do imóvel e dos prejuízos que você sofreu, conforme especificado nestes Termos & Condições.

**Rescisão:** rompimento do seguro antes do término.

**Risco:** evento futuro e incerto, repentino e imprevisto, que pode causar prejuízos econômicos, independentemente da sua vontade como segurado.

**Risco Absoluto:** a seguradora cobre todos os prejuízos até o valor máximo contratado, sem aplicar cláusula de rateio em nenhuma hipótese.

**Risco Coberto:** tipo de risco contemplado no seu contrato de seguro, onde a seguradora assume os prejuízos financeiros até o limite especificado na apólice, conforme as condições acordadas.

**Riscos Não Cobertos:** eventos específicos listados nas Condições Gerais, Especiais e Particulares do seguro que não são cobertos pelo seguro.

**Roubo:** ocorre quando algo que pertence a outra pessoa é subtraído, seja para si mesmo ou para outra pessoa, utilizando grave ameaça ou violência, ou depois de ter impedido a vítima de resistir.

**Salvados:** itens tangíveis com valor comercial recuperados de um evento coberto e que se tornam propriedade da seguradora após o pagamento da indenização.

**Saque:** apoderamento de bens alheios, praticado por um grupo de pessoas ou por um bando, organizado ou não, aproveitando a confusão e/ou desordem ocasionadas por um distúrbio social, intervenção de forças públicas de segurança, greve ou lockout.

**Segurado:** é você, pessoa física que contrata um seguro para beneficiar a si mesmo ou a terceiros, conforme descrito no Certificado individual e/ou na Apólice.

**Seguradora:** CHUBB SEGUROS BRASIL SA., empresa de seguros devidamente autorizada a operar no país, que administra e assume os riscos das garantias contratadas conforme as Condições Contratuais.

**Seguro:** contrato no qual você, como segurado, paga um prêmio para que a seguradora se comprometa a indenizá-lo caso ocorra um prejuízo decorrente dos riscos futuros cobertos especificados no contrato.

**Sinistro:** quando ocorre o evento que está coberto pelo seu seguro durante o período em que o plano está vigente.

**Sublimite:** valor que faz parte integrante do limite máximo de indenização e, jamais em adição a este, representando a quantia até a qual a Seguradora se responsabilizará, por sinistro, em relação a um evento, série de eventos, ou a determinados bens e/ou interesses seguráveis.

**Sub-rogação:** direito que a lei confere à seguradora, que pagou a indenização ao segurado, de assumir seus direitos contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

**SUSEP:** Superintendência de Seguros Privados, é o órgão que fiscaliza e controla os mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda.

**Terceiro:** qualquer pessoa física ou jurídica que não seja você, seu cônjuge, seus familiares diretos (pais, filhos, irmãos), empregados ou pessoas que moram ou dependem financeiramente de você.

**Terremoto:** fenômeno geológico caracterizado por uma forte e rápida vibração da superfície terrestre. Sinônimos: “abalo sísmico” ou “tremor de terra”.

**Tumultos:** ação de pessoas, com características de aglomeração, que perturbe a ordem pública, através de atos predatórios, que por sua excepcionalidade na violência ou nas proporções, não exijam o uso das Forças Armadas para reprimi-las.

**Valor Atual:** custo para substituição do bem pelo preço atual no dia e local do sinistro, considerando a depreciação pelo uso, idade, estado de conservação e desatualização.

**Valor Econômico:** capacidade de um bem de ser trocado por outros bens ou por dinheiro dentro de um sistema econômico.

**Valor de Novo:** preço para construir ou comprar um bem igual ou similar, sem uso prévio, no dia e local do sinistro.

**Vigência:** período em que seu imóvel está coberto pelas garantias deste seguro, conforme especificado no seu Certificado Individual.

## 2. BENS GARANTIDOS POR ESTE SEGURO

O prédio e/ou conteúdo do seu imóvel segurado especificado no certificado individual, conforme a seguir definidos, com exceção aos riscos e bens não cobertos descritos no item 3 destes termos e condições:

- **Prédio:** é o seu imóvel, considerando todos os aspectos de construção, estrutura e segurança, incluindo as instalações elétricas, hidráulicas, áreas de lazer e todos os seus anexos, como portas, janelas, escadas, portões, muros, garagens, lavanderias, edículas, quarto de hóspedes e de empregados domésticos, saunas, vestiários, piscinas, churrasqueiras, estufas, ateliês, casas de máquinas, despensas e áreas de serviços domésticos, exceto terrenos, fundações e alicerces.
- **Conteúdo:** são os seus bens dentro do imóvel segurado, como móveis, aparelhos eletrônicos, utensílios e outros itens residenciais.

Vamos esclarecer alguns pontos importantes sobre a cobertura do seguro:

- a) Se houver mais uma residência na área de risco, o seguro cobrirá apenas a residência especificado no certificado individual.
- b) Se a residência segurada estiver em uma área rural, o seguro cobrirá a residência principal utilizada como moradia permanente e também as dependências do local, desde que sejam de construção sólida ou superior e não utilizadas para atividades comerciais.

## 3. BENS NÃO GARANTIDOS POR ESTE SEGURO

- a) Imóvel utilizado como residência de veraneio ou de finais de semana;
- b) imóvel utilizado como moradia coletiva, tais como, pensão, cortiço, pousada, república, albergue, asilo, casa de repouso e similares;
- c) imóvel residencial que seja total ou parcialmente utilizado para fins de hospedagem remunerada, por temporada ou por curto espaço de tempo;
- d) imóvel, total ou parcialmente, condenado ou impedido de ser ocupado por determinação de órgão competente;
- e) imóvel abandonado;
- f) imóvel de uso misto, isto é, aquele utilizado para quaisquer outras finalidades além da residencial;
- g) imóvel em construção, demolição, reconstrução, ampliação ou reforma, incluindo, mas, não limitado apenas, aos materiais a serem utilizados na obra, como também, às máquinas, equipamentos, estruturas metálicas e outros bens a serem instalados ou montados de forma permanente naquele local. Para fins desta alínea “g”, os pequenos reparos destinados à manutenção e conservação da residência segurada, não deve ser lida e interpretada como reforma, desde que esses pequenos reparos não estejam sujeitos a ART – Anotação de Responsabilidade Técnica, RRT – Registro de Responsabilidade Técnica, TRT – Termo de Responsabilidade Técnica ou documento similar, no Conselho Regional cuja jurisdição for exercida a respectiva tarefa;
- h) móveis e quaisquer dependências construídas total ou parcialmente de madeira, permitindo-se assoalhos, pisos, forros e revestimentos de madeira, desde que com finalidade decorativa, assentados ou colocados sobre paredes de concreto ou alvenaria e lajes. Permite-se também, travejamento de madeira, desde que sob cobertura de material incombustível;
- i) terreno, alicerces, fundações, rochas, taludes e encostas naturais ou artificiais, ou quaisquer outros tipos de contenção de terreno;

- j) estruturas de construção expostas à ação de ondas ou elevação do nível de água. Da mesma forma, não estão garantidos por este seguro, marinas e similares, e quaisquer outros bens instalados e/ou operados sob, ou sobre a água, assim entendido, no mar, em rios, canais, represas, lagos e lagoas;
- k) bens móveis e imóveis tombado pelo patrimônio municipal, estadual, federal ou mundial;
- l) aeronaves, trailers, embarcações e veículos automotores de duas ou mais rodas (novos ou usados e autorizados para tráfego por vias públicas ou em competições esportivas), locomotivas, vagões, gôndolas e qualquer outro tipo de veículo ferroviário, inclusive suas peças, componentes, acessórios e objetos neles instalados, bem como quaisquer bens transportados nestes meios de transporte;
- m) bicicletas que não estejam guardadas no interior da sua residência segurada, ou, no caso de condomínio, em bicicletários, armários ou depósitos de uso privativo;
- n) animais de qualquer espécie;
- o) culturas agrícolas, jardins, arbustos, árvores, flores, plantas e qualquer tipo de paisagismo;
- p) plantação ou vegetação;
- q) aparelhos celulares, smartphones, smartwatches, calculadoras, câmeras fotográficas, notebooks, tablets, dispositivos de mídia, drones, óculos, explosivos, armas de fogo, munições, alimentos, bebidas, remédios, perfumes, cosméticos, produtos derivados de tabaco, produtos de limpeza e de higiene pessoal, maquetes, livros e filmes;
- r) obras de arte, tapetes raros, tapeçarias, antiguidades, cerâmicas, porcelanas, coleções valiosas, objetos de cristal e vinhos especiais, selos, estampilhas, murais, quadros, esculturas, joias, pérolas, relógios de pulso, bolso ou pingente, metais e pedras preciosas e semipreciosas, trabalhadas;
- s) valores, entendido como sendo dinheiro, cheques, ordens de pagamento, vale-alimentação, vale-refeição, vale-transporte, vale-combustível, cartões de recarga, ações, cupões e todas as outras formas de títulos, metais e pedras preciosas e semipreciosas não destinadas a ornamentos, decoração ou para uso pessoal, e demais instrumentos ou contratos, negociáveis ou não, representando dinheiro, nos quais você tenha interesse ou custódia, mesmo que gratuitamente;
- t) amostras grátis e/ou doações recebidas e/ou bens fora de uso e/ou sucata;
- u) softwares ou programas de qualquer natureza armazenados em bens cobertos, exceto os oficiais e não customizados (ex.: word, excel e power point);
- v) escrituras, plantas, manuscritos, projetos, debuxos, croquis, modelos, moldes, livros de contabilidade;
- w) bens (de qualquer tipo, finalidade, forma ou natureza) relacionados com atividades rurais, comerciais e industriais, incluindo, mas, não limitado apenas, a mercadorias, matérias-primas e mostruários;
- x) bens de terceiros que estão em sua posse, exceto se você os alugou, rendou, financiou, ou se estão em usufruto ou emprestados;
- y) bens objeto de contrabando e/ou comércio ilícito;
- z) bens que não se comprove a sua propriedade, procedência ou existência anteriormente ao início da cobertura do seguro;
- aa) água estocada em piscinas, caixas d'água, lagos e lagoas;
- bb) recursos naturais existentes no solo ou subsolo;
- cc) quaisquer objetos de valor estimativo, exceto no que disser respeito ao material intrínseco;
- dd) objetos de uso pessoal de empregados;
- ee) máquinas, aparelhos, instrumentos e demais utensílios usados com finalidade profissional, bem como mercadorias destinadas à venda;
- ff) fios, enrolamentos, lâmpadas, válvulas, chaves, circuitos, ou seja, quaisquer bens que possuam vida útil curta.

#### **4. O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELO SEGURO?**

**Os eventos que não estão cobertos pelo seguro são: imóveis desabitados, em construção, reconstrução, alterações estruturais ou reformas que exigem desocupação temporária do imóvel e/ou que comprometem a segurança do imóvel, incluindo os materiais de construção; Áreas coletivas de condomínios e edifícios; Imóveis e seus conteúdos que não são utilizados exclusivamente para moradia, mesmo se houver uma atividade comercial informal no local; Problemas devido à má qualidade, mau acondicionamento ou defeitos dos objetos segurados; Furacões, ciclones, terremotos, enchentes e outras catástrofes naturais, exceto se contratada cobertura específica para o evento; Perdas ou danos causados por radiação nuclear, fissão nuclear ou armas nucleares; Desgaste natural, má manutenção,**

deterioração gradual, corrosão, ferrugem, bolor, fungos ou danos causados por limpeza inadequada e animais daninhos; Lucros cessantes, perda de mercado ou qualquer outro prejuízo consequente, como a desvalorização dos bens cobertos; Uso de material nuclear, incluindo explosões nucleares e contaminação radioativa; Atos de autoridades públicas, exceto para evitar danos cobertos pelo seguro; Guerra, rebelião, motins, confisco e outros atos de hostilidade ou violência, bem como atos terroristas. Esses eventos devem ser comprovados com documentação adequada; Atos ilícitos, fraudulentos ou criminosos cometidos pelo segurado, beneficiários ou seus representantes; Danos em locais de risco não especificados na apólice de seguro; Imóveis de veraneio, chácaras, sítios, fazendas ou residências de construção inferior, exceto se especificada na apólice; Imóveis coletivos, como republicas, pensões e asilos; Danos causados por temperatura, umidade, infiltração, vibração, poluição, contaminação e vazamentos; Danos causados durante a restauração ou reparo dos objetos segurados; Danos por sobrecarga, falhas mecânicas, defeitos de fabricação, erros de projeto ou de instalação; Danos causados pela dilatação de líquidos devido ao congelamento ou outros processos; Multas ou despesas relacionadas a ações ou processos criminais; Quedas, quebras, amassamentos ou arranhões, exceto se decorrentes de evento coberto pela apólice; Extravio, saques, furtos simples ou desaparecimentos inexplicáveis, mesmo que ocorram durante ou após eventos cobertos; Danos relacionados à aplicação de sanções, regulamentações, leis e restrições conforme previsto no item 19º destes Termos e Condições.

## 5. CARÊNCIA E FRANQUIA

**Carência:** O seu seguro possui carência de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de início de vigência, para todas as coberturas e assistências contratadas.

**Franquia:** Será aplicada a franquia de 10% sobre o valor de indenização para as coberturas de Queda de Raio, Danos Elétricos e Roubo ou Furto Qualificado de Bens e 15% sobre o valor de indenização com o mínimo de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para cobertura Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo.

## 6. REINTEGRAÇÃO

O Limite Máximo de Indenização das coberturas será reintegrado anualmente conforme descrito nas condições particulares da apólice.

## 7. CERTIFICADO INDIVIDUAL DO SEGURO

Após a contratação do seguro, a Vivo disponibilizará o seu Certificado de Seguro com as seguintes informações: data de início e término de vigência; coberturas contratadas e seus respectivos limites de responsabilidade; imóvel segurado e endereço; valor do pagamento de prêmio do seguro; carência e franquia.

## 8. PLANOS DO SEGURO

O Vivo Seguro Residencial oferece três opções de planos para proteger o seu imóvel segurado: Essencial, Padrão e Completo. Cada um deles foi cuidadosamente elaborado para atender às necessidades específicas, garantindo tranquilidade e segurança para você e sua família.

- **Plano Essencial:** oferece uma proteção básica, mas eficiente para o seu imóvel e bens, com um valor de capital segurado e prêmios acessíveis.
- **Plano Padrão:** oferece uma proteção mais ampla para o seu imóvel.
- **Plano Completo:** oferece a cobertura mais abrangente e benefícios adicionais, garantindo a máxima proteção para o seu imóvel.

COBERTURAS	PLANOS		
	ESSENCIAL	PADRÃO	COMPLETO
Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave e Fumaça	Até R\$ 100.000	Até R\$ 500.000	Até R\$ 1.000.000
Perda ou Pagamento de Aluguel	Até R\$ 10.000	Até R\$ 50.000	Até R\$ 100.000
Danos Elétricos	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000

Roubo ou Furto Qualificado de Bens	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000
Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	-	-	Até 100.000,00
<b>ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS</b>			
Assistência Residencial Emergencial	Sim	Sim	Sim
Assistência Linha Branca	Não	Não	Sim
<b>PRÊMIO BRUTO MENSAL</b>	<b>R\$ 13,90</b>	<b>R\$ 39,90</b>	<b>R\$ 85,90</b>

Independentemente do plano escolhido, você contará com um seguro residencial confiável e vantajosa, adaptado às suas necessidades e ao seu orçamento.

## 9. COBERTURAS DO SEGURO E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS

A Seguradora responderá pelos prejuízos resultantes dos eventos descritos abaixo, até o limite máximo de indenização, estabelecido na apólice. **Verifique as coberturas e/ou assistência contratadas e expressamente convencionadas no seu certificado individual.**

### 9.1. INCÊNDIO, RAIOS, EXPLOSÃO, QUEDA DE AERONAVES E FUMAÇA

#### Definições

- Incêndio: qualquer combustão não controlada que ocorra sem intervenção humana, causando danos ou destruição ao seu bem segurado.
- Raio: é a descarga elétrica visível que geralmente vem das nuvens de tempestade.
- Explosão: quando ocorre um aumento repentino de volume e liberação intensa de energia de forma não desejada e não controlada, geralmente com alta temperatura e produção de gases.
- Fumaça: são gases e vapores visíveis que exalam de um corpo em chamas.

#### Riscos Cobertos

Danos materiais diretamente causados aos seus bens cobertos por:

- a) Incêndio, independentemente de onde comece, inclusive por tumultos, greves e lockout;
- b) Explosão de qualquer natureza, não importando onde ocorra;
- c) Implosão acidental, intencional ou não, inclusive em propriedades vizinhas da sua residência segurada;
- d) Fumaça;
- e) Queda de aeronave, ou de qualquer objeto que esteja dentro dela ou sendo transportado por ela, desde que tal aeronave não seja de sua propriedade nem de terceiros sob sua guarda, posse ou controle;

Esta cobertura também protege você contra danos materiais às construções devido à queda de raio, tanto dentro quanto fora da área do terreno da sua residência segurada. No entanto, danos a máquinas, equipamentos, aparelhos, e qualquer instalação elétrica ou eletrônica não estão cobertos.

Estão cobertos também: danos materiais e despesas resultantes das providências tomadas para reduzir as consequências do evento segurado, além das despesas para restaurar o local ao seu estado anterior ao evento; desmoração causado por risco coberto; queda de aeronave que cause danos a automóveis e motocicletas dos moradores do imóvel, desde que esses bens não possuam seguros específicos e que estejam dentro da área do terreno ou imóvel segurado; despesas necessárias para restaurar documentos pessoais destruídos por sinistro coberto.

#### Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes nos itens 3 e 4 destes termos & condições, esta cobertura exclui reclamações por perdas, danos, custos ou despesas causadas por ou relacionadas aos seguintes eventos: **Extravio, Roubo e Furto mesmo que consequente de risco coberto; Queimadas em zona rural e urbana; Danos Elétricos; Imóveis de Terceiros; Implosão de qualquer estrutura, como prédios e armazéns, mesmo por questões de segurança;**

**Fogo que se apaga sozinho após curto-circuito; Curto-circuito ou sobrecarga elétrica, até por queda de raio fora do imóvel, que danifique fios, lâmpadas, fusíveis e aparelhos eletrônicos; Indução magnética causada por queda de raio fora do terreno do imóvel; Rompimento de tubulações ou equipamentos, incluindo congelamento de fluidos e quebra de válvulas.**

**A seguradora também não responderá, em caso de Queda de Raio, pelos seguintes prejuízos: Danos a itens como fusíveis, lâmpadas, contatos elétricos, escovas de carbono e materiais de fornos, ainda que por evento coberto, incluindo também danos relacionados à manutenção preventiva.**

#### Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 16º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; boletim de ocorrência policial (original); certidão do corpo de bombeiros; laudo da polícia técnica – exame pericial; relação dos objetos sinistrados com cotação dos respectivos bens; notas Fiscais de compra dos respectivos bens sinistrados; orçamento discriminativo de reparos do imóvel; matrícula registrada no cartório do Imóvel Segurado, ou comprovantes de propriedade (prédio) ou contrato de locação; laudo meteorológico ou qualquer artigo de imprensa local.

A Seguradora pode solicitar outros documentos para a análise do processo de Sinistro.

## 9.2. PERDA OU PAGAMENTO DE ALUGUEL

### Definições

- Perda de Aluguel: O aluguel que um imóvel deixa de render por não poder ser ocupado após um sinistro coberto.
- Pagamento de Aluguel: O aluguel que o proprietário deverá pagar a terceiros se precisar alugar outro imóvel para moradia após um sinistro coberto.

### Riscos Cobertos

#### Objetivo

Garantir indenização para despesas com perda ou pagamento de aluguel residencial se o imóvel não puder ser habitado devido a incêndio, raio, explosão ou queda de aeronaves.

#### Proprietário do Imóvel

##### Cobertura:

- Despesa com aluguel se precisar alugar outro imóvel.
- Despesa de aluguel se o contrato de locação do imóvel alugado não tiver cláusula obrigando o locatário a continuar pagando após o sinistro.

#### Locatário do Imóvel

##### Cobertura:

- Pagamento do aluguel ao proprietário se o contrato de locação obrigar a continuidade do pagamento após o sinistro.
- Diferença de aluguel se precisar alugar outro imóvel e o contrato de locação não exigir continuidade do pagamento após o sinistro.

#### Indenização

A indenização será paga em até 6 parcelas mensais para casas ou casas em condomínio fechado e em até 12 parcelas mensais para apartamentos, limitado ao período de reconstrução do imóvel e ao valor do aluguel do mês do sinistro ou valor de mercado semelhante.

### Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes nos itens 3 e 4 destes termos & condições, esta cobertura não cobre os prejuízos causados, direta ou indiretamente por: **Danos elétricos; Imóvel de veraneio; Imóvel**

**fora do território nacional; Elevação de custos por troca de bairro, região ou por troca do padrão de acabamento da residência.**

#### Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 16º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); comprovante do valor do aluguel ou contrato de locação e comprovantes de pagamentos dos locativos pagos pelo locatário pelo período indenitário; laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou certidão do corpo de bombeiros; documento que comprove a suspensão dos pagamentos de aluguéis em razão de sinistro, durante o período indenitário; parecer emitido por perito indicando o tempo necessário para reparação dos danos que impedem a ocupação e o uso do imóvel segurado.

A Seguradora pode solicitar outros documentos para a análise do processo de Sinistro.

### 9.3. DANOS ELÉTRICOS

#### Riscos Cobertos

Danos elétricos em máquinas, aparelhos eletrônicos e instalações elétricas de uso doméstico, causados por variações de tensão, curto-circuito, calor acidental, descargas elétricas ou outros fenômenos elétricos.

#### Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes nos itens 3 e 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Incêndio, raio ou explosão e suas consequências; Prejuízos que o fabricante ou fornecedor deve cobrir por lei ou contrato; Perda de dados armazenados ou processados em máquinas; Softwares de qualquer tipo; Interrupção de serviços de gás, água, eletricidade; Uso inadequado ou fora das recomendações do fabricante; Falhas ou defeitos existentes antes do início da cobertura; Perdas causadas por problemas conhecidos em sistemas informatizados; Interrupção de energia que dure mais de 30 minutos, mesmo que programada; Erros ou omissões no fornecimento de energia elétrica; Danos a aparelhos em locais que não sejam exclusivamente residenciais; Danos a fusíveis, lâmpadas, contatos elétricos, escovas de carbono e itens de manutenção preventiva; Sobrecarga que exceda as especificações dos equipamentos; Danos a objetos ao ar livre ou em áreas abertas ou semiabertas.**

#### Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 16º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; laudo de avaliação técnica autorizada dos equipamentos apontando a causa do sinistro; orçamento discriminativo de reparos dos bens sinistrados (prédio e conteúdo); relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou certidão do corpo de bombeiros.

### 9.4. ROUBO OU FURTO QUALIFICADO DE BENS

#### Definições

- Furto Qualificado: Subtração de bens móveis com destruição ou rompimento de obstáculos, abuso de confiança, fraude, escalada, destreza, uso de chave falsa, ou com a participação de duas ou mais pessoas, deixando vestígios ou comprovado por inquérito policial.
- Roubo: Subtração de bens móveis com grave ameaça ou violência à pessoa, ou quando a pessoa é incapaz de resistir.

#### Riscos Cobertos

Cobre os prejuízos por roubo ou furto qualificado de objetos dentro do imóvel segurado, que estejam trancados e protegidos, incluindo danos ao imóvel ou aos bens durante a prática ou tentativa de roubo ou furto qualificado.

## Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes nos itens 3 e 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Furto Simples; Desaparecimento de bens sem sinais de arrombamento ou violência; Estelionato; Extorsão; Prejuízos resultantes de sequestro com extorsão ou extorsão indireta, conforme os artigos 159 e 160 do Código Penal; Objetos ao ar livre: Itens em varandas, terraços, ou áreas abertas e semiabertas, como galpões e barracões; Veículos: Bicicletas, veículos motorizados, barcos a motor e seus acessórios; Residências de veraneio e seus eletroeletrônicos, equipamentos de informática, imagem, som e eletrodomésticos.**

## Bens não compreendidos na cobertura

A seguradora não responderá por prejuízos causados à: **Portas de abrigo de gás, câmeras de circuitos internos, antenas, porteiro eletrônico e medidores de água e luz; Fios, cabos elétricos e quaisquer outros cabos não elétricos; Mercadorias em trânsito, por qualquer meio de transporte.**

## Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 16º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; boletim de ocorrência policial; relação dos objetos roubados com cotação dos respectivos bens; orçamentos de reparos ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); notas fiscais e/ou manual de usuário dos bens roubados e/ou furtados (original em nome do segurado/beneficiário).

## 9.5. VENDAVAL, FURACÃO, TORNADO E GRANIZO

### Definições

- Vendaval: ventos de velocidade igual ou superior a 15 m/s(quinze metros por segundo) ou 54 km/h (cinquenta e quatro quilômetros por hora);
- Furacão: qualquer vento de velocidade superior a 105 km/h (cento e cinco quilômetros por hora) ou tudo o que, como o furacão, tem força para derrubar ou para destruir;
- Ciclone: furacão que gira ao redor de um centro de baixa pressão atmosférica, no sentido dos ponteiros do relógio no hemisfério sul e em sentido contrário no hemisfério norte. Esse centro avança a uma velocidade de 30 km/h (trinta quilômetros por hora) a 50 km/h (cinquenta quilômetros por hora). Comumente violento nos trópicos, onde sua velocidade de rotação chega a atingir 500 km por hora, é moderado em outras paragens. Muitas vezes é acompanhado de abundante precipitação, tendo, em geral, um diâmetro de 80 a 1.500 km;
- Tornado: tempestade violenta de vento, em movimento circular, com um diâmetro de apenas poucos metros. Aparece com a forma de funil e tudo destrói em seu caminho. Não é possível prever-lhe a ocorrência nem as suas direções depois de formado;
- Granizo: precipitação atmosférica em forma de pedras de gelo.

### Riscos Cobertos

Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo, tais como destelhamentos, quebra de vidros, queda de antenas, queda de árvores que se encontrem no terreno do imóvel segurado, além de despesas com desentulho do local.

## Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes nos itens 3 e 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Danos Elétricos; Imóveis de Terceiros; Objetos existentes ao ar livre, em varandas, terraços, bem como em edificações abertas ou semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes, salvo antenas parabólicas e convencionais, quando devidamente fixadas ao imóvel; Prejuízos causados por alagamento, inundação, enchentes, ressacas ou aumento do volume de rios, lagos, aguaceiros, canais e similares não provenientes de vendaval ou chuva de granizo; Prejuízos causados pela simples entrada de água e/ou**

**gelo derretido; Prejuízos oriundos de eventos previstos com contribuição da má conservação de telhados e estruturas ou introdução de sobrecargas e esforços não previstos nos telhados e estruturas; Queda de árvores que estejam fora da área do imóvel segurado e Entupimento de calhas por falta de manutenção.**

#### Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 16º - ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; boletim de ocorrência policial; relação dos objetos roubados com cotação dos respectivos bens; orçamentos de reparos ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); notas fiscais e/ou manual de usuário dos bens roubados e/ou furtados (original em nome do segurado/beneficiário).

### 9.6. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

*Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade*

#### 9.6.1. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

A assistência realizará o cumprimento das formalidades administrativas necessárias para disponibilizar a você, quando solicitar, os seguintes serviços:

##### Serviços Emergenciais

- Chaveiro;
- Eletricista;
- Encanador;
- Vidraceiro;
- Conserto de ar condicionado.

**Consulte o descritivo completo e limites de utilização dos respectivos serviços no Anexo I destes Termos & Condições.**

#### 9.6.2. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA

Na ocorrência de defeito técnico, a assistência arcará com o custo de mão de obra e peças para conserto dos seguintes equipamentos de uso doméstico, pertencentes à residência segurada:

##### Serviços

- Conserto de linha branca:
  - o Refrigeradores, side by side, freezer e frigobar;
  - o Refrigeradores, cervejeiras e expositores verticais\*;
  - o Freezers expositores verticais e horizontais\*;
  - o Máquina de lavar roupas, lavar louças e tanquinho;
  - o Máquina de lavar e secar roupas, secadora de roupas e centrífuga;
  - o Fogão, forno, cooktop e micro-ondas.

*(\*) Equipamento deve possuir a capacidade máxima de até 550 litros e conter apenas uma porta.*

**Consulte o descritivo completo e limites de utilização dos respectivos serviços no Anexo I destes Termos & Condições.**

## 10. CONTRATAÇÃO E ALTERAÇÃO DO SEGURO

Você pode contratar o seguro seguindo estas regras simples:

- a) **Apenas 1 (um) seguro por imóvel e CPF é permitido;**
- b) **A idade mínima para contratação é de 18 (dezoito) anos.**
- c) **O seguro pode ser contratado apenas para imóvel 100% de alvenaria e residência habitual.**

## **11. DURAÇÃO DO SEGURO**

A responsabilidade da Seguradora começa às 24h00 da data de adesão/contratação do seguro e termina nas seguintes situações:

- a) Se você solicitar o cancelamento através dos canais de atendimento, sem precisar justificar, será suspensa a cobrança de novos valores e a cobertura permanecerá vigente até o final do mês em curso, podendo optar pela restituição proporcional do prêmio. .
- b) Se a Vivo solicitar o cancelamento por escrito à Seguradora;
- c) Com a rescisão, cancelamento ou término de vigência do certificado individual. Se a apólice coletiva, ao qual o seguro está atrelado, não for renovada, a cobertura também será encerrada. Estarão cobertos os sinistros ocorridos durante o período de cobertura, mesmo que reclamados após a rescisão, respeitados os prazos legais;
- d) Por fim do seu vínculo com a Vivo;
- e) Quando a indenização ou soma das indenizações atingir o limite máximo de garantia determinado para a cobertura.

Além disso, a falta de pagamento de qualquer parcela do prêmio na data indicada, implica na suspensão da cobertura e após 3 parcelas consecutivas sem pagamento implicará no cancelamento automático do certificado individual do seguro. Nestes casos, você será notificado sobre o cancelamento e poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para maiores informações.

## **12. PAGAMENTO DO SEGURO**

Você deve efetuar o pagamento do prêmio do seguro mensalmente, por débito em fatura da Vivo, conforme descrito no Certificado Individual.

## **13. ONDE O SEU SEGURO É VÁLIDO**

Este seguro cobre apenas reclamações realizadas no Brasil por sinistros ocorridos no imóvel segurado especificado no Certificado Individual.

## **14. CANCELAMENTO DO SEGURO**

O seguro pode ser cancelado a qualquer momento, por solicitação de quaisquer das partes contratantes, desde que ambas concordem.

### **Após 07 (sete) dias corridos contados da data de contratação do seguro:**

- ✓ Se a seguradora decidir rescindir o contrato, reterá uma parte do prêmio correspondente aos dias em que o seguro esteve em vigor, calculado proporcionalmente.
- ✓ Se você solicitar o cancelamento pelo aplicativo da Vivo, o seguro continuará válido até o fim do período pelo qual já foi pago, sem devoluções ou novas cobranças de quaisquer valores.
- ✓ Se você solicitar o cancelamento através da Central de Atendimento diretamente à Seguradora, esta reterá uma parte do prêmio de acordo com os dias em que o seguro esteve em vigor, calculado proporcionalmente.

## **15. DIREITO DE ARREPENDIMENTO**

### **Em até 07 (sete) dias corridos contados da data de contratação do seguro:**

- ✓ Você poderá cancelar o seguro dentro de 7 (sete) dias corridos após contratar o seguro, sem problemas, usando o mesmo meio de contratação.
- ✓ Após você solicitar o cancelamento, a seguradora confirmará o recebimento da solicitação e não cobrará mais nenhum valor do seu seguro.

- ✓ O prêmio pago pelo seguro durante os dias em que você teve cobertura será devolvido pelo meio e forma de pagamento, com outras opções disponíveis pela seguradora:
- a) O prêmio pago será devolvido em até 15 (quinze) dias, caso você solicite o cancelamento do seguro para a seguradora, através da Central de Atendimento; ou
  - b) Imediatamente, caso você solicite o cancelamento pelo aplicativo da Vivo.

## 16. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, é importante que você siga estas etapas para garantir que sua indenização seja processada corretamente:

1. Assim que souber do sinistro, informe imediatamente à seguradora utilizando os canais específicos. Tome medidas imediatas para reduzir os prejuízos;
2. Confirme a comunicação que será enviada para você por escrito posteriormente, incluindo data, hora, local, bens afetados, estimativa dos prejuízos e possíveis causas;
3. Além das obrigações legais, faça o possível para proteger e preservar os bens segurados e minimizar os prejuízos. Siga as instruções da seguradora;
4. Utilize todos os recursos legais disponíveis para identificar os responsáveis pelo incidente. Informe imediatamente à polícia e solicite o inquérito competente;
5. Preserve todos os bens atingidos pelo sinistro, até que a Seguradora autorize a remoção e/ou reparo;
6. Guarde todos os vestígios e evidências no local afetado e os bens segurados pelo tempo necessário para avaliação da seguradora;
7. Garanta que os direitos de sub-rogação contra terceiros sejam preservados e exercidos;
8. Para facilitar o processo de indenização, é importante que você forneça os seguintes documentos e informações:
  - a) Relatório detalhado sobre o evento, contendo local, data, causa, natureza, bens atingidos (acompanhado de fotos, se possível), e extensão dos danos, terceiros prejudicados e testemunhas, se houver;
  - b) Cópia de documentos comprobatórios de propriedade dos bens sinistrados (ex.: registro do imóvel, notas fiscais ou contratos). Para bens alugados, arrendados, financiados, em comodato ou usufruto, entregar cópia do contrato correspondente, acompanhado de declaração de débitos ou termo de quitação e respectiva baixa de alienação;
  - c) Cópia de certidão de ocorrência de órgão competente, tais como Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, Polícia Militar, CENIPA, EMBRAPA e IBAMA e, caso realizados, laudos periciais;
  - d) Cópia de certidão meteorológica expedida por Agência ou Instituto reconhecido com a velocidade dos ventos, ou, na sua impossibilidade comprovada, de notícias divulgadas em jornais, revistas, rádios, televisão e internet (sites e redes sociais) a respeito do fenômeno ocorrido;
  - e) Orçamento para reparação ou reposição dos bens sinistrados e laudo técnico da assistência autorizada da marca, detalhando os danos e valores;
  - f) Comprovantes de despesas relativas à reparação ou reposição dos bens sinistrados;
  - g) Comprovantes de despesas incorridas com contenção de sinistros e salvamento;
  - h) Relação de salvados, acompanhada dos respectivos comprovantes de venda, se e quando for o caso;
  - i) Comprovantes com encargos de tradução referente as despesas realizadas no exterior;
  - j) Relação de outros seguros cobrindo os mesmos bens e/ou contra os mesmos riscos cobertos por este seguro;

No caso de reembolso de despesas efetuadas no exterior, você pode enviar os documentos no idioma do país onde as despesas foram realizadas para a Seguradora analisar. Se necessário traduzir esses documentos, a seguradora arcará com os custos da tradução, desde que você apresente os comprovantes necessários.

Você deve enviar todos os documentos específicos listados nas Condições Especiais da cobertura. Além disso, você deve comprovar que o sinistro ocorreu e que os bens foram danificados e, também, relatar todos os detalhes do evento à seguradora para colaborar com a investigação e receber a assistência necessária.

A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, além do resultado de inquéritos ou processos instaurados relacionados ao incidente que causou o sinistro. Isso não pode atrasar o pagamento da indenização devida. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura do inquérito depois que ele for iniciado.

Após revisar os documentos básicos que você enviou, conforme mencionado anteriormente, se a seguradora tiver dúvidas válidas, pode solicitar mais documentos e/ou informações para entender melhor o que aconteceu e calcular os danos.

**Você será responsável por todas as despesas relacionadas à comprovação do evento e aos documentos necessários para receber a indenização, exceto se a seguradora as tenha autorizado diretamente ou estejam explicitamente relacionados ao sinistro.**

**A Seguradora poderá enviar seus peritos para o local do sinistro para investigar os danos e entender o que aconteceu, exceto se houver condições que impeçam o acesso ao local sinistrado. As ações ou providências tomadas pela Seguradora após o evento não significam automaticamente que o reconhecimento da obrigação de pagar a indenização que você solicitou.**

## 17. APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS INDENIZÁVEIS

O valor total do prejuízo relacionado a qualquer sinistro coberto por este seguro será calculado somando-se: despesas de salvamento que você documentou e realizou durante ou após o sinistro; valor dos danos materiais que você ou terceiros causaram ao tentar reduzir os danos ou preservar o bem, desde que comprovados; danos que você sofreu como segurado.

Em qualquer situação, o valor da indenização para o sinistro não pode ser superior aos limites estabelecidos para cada bem segurado e cobertura específica, incluindo o Limite Máximo de Garantia definido na sua apólice. Além disso, ao calcular a indenização, serão descontados o valor de franquia e qualquer parte do bem sinistro que ainda tenha valor econômico e seja mantida por você.

Em caso de sinistro que afete tanto a estrutura quanto o conteúdo do seu imóvel, a seguradora seguirá estes critérios para avaliar e indenizar os danos:

- Reparo ou reconstrução da estrutura do imóvel:** Serão priorizados primeiro os custos para reparar ou reconstruir a estrutura física afetada do imóvel para garantir a segurança e habitualidade do local à você e seus ocupantes.
- Indenização relativa ao conteúdo do imóvel:** Depois de pagar pelos custos de reparo ou reconstrução da estrutura, a seguradora avaliará e indenizará os danos aos itens de conteúdo que foram danificados ou perdidos devido ao sinistro. Os itens serão identificados e os custos para reparo ou reposição serão considerados conforme os limites de cobertura estabelecidos na sua apólice.

Para calcular os prejuízos indenizáveis, de acordo com as condições deste seguro, serão adotados os seguintes critérios:

- Indenização para o imóvel:**
  - O valor será baseado no custo atual de reposição do bem afetado pelo sinistro, considerando o preço no dia e local do incidente, com ajustes para depreciação devido ao uso, idade, estado de conservação e desgaste;
  - Se a importância segurada for maior que o valor atual da indenização, a diferença representará a depreciação causada pelo uso;
  - A indenização não pode exceder a importância segurada, qualquer diferença indicará desgaste pelo uso, idade ou estado de conservação do bem.
- Indenização relativa ao conteúdo do imóvel:**

A indenização pelo conteúdo do imóvel será determinada com base em acordo entre as partes, podendo ser efetuada em dinheiro ou por reposição/reparação dos bens, respeitando a tabela de depreciação para pagamento:

### TABELA DE DEPRECIAÇÃO

TEMPO DE USO	EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA	IMAGEM E SOM	ELETRODOMÉSTICO
Até 1 ano	0%	0%	0%
De 1 a 2 anos	15%	10%	10%

Acima de 2 anos	20%	15%	15%
-----------------	-----	-----	-----

O valor atual será calculado pelo custo de reposição aos preços atuais no dia e local do sinistro, deduzindo a depreciação conforme tabela acima.

A Tabela de Depreciação será aplicada em caso de perda total do bem sinistro, determinando o valor final da indenização sem a necessidade de pagamento da diferença pelo valor de novo.

A data de compra do bem em estado novo será utilizada como referência para calcular o “Tempo de Uso”. Se essa data não puder ser identificada, aplicaremos a depreciação máxima conforme a tabela disponível.

A indenização para cada objeto será baseada no seu valor individual, sem considerar se faz parte de um conjunto. No entanto, a substituição de peças individuais de um conjunto não será coberta. Para bens que não estão listados na tabela de depreciação acima, consideraremos o valor deles como novo, de acordo com os preços atuais no dia e local do sinistro. **Caso não seja aplicada a tabela de depreciação, isso será especificado nas Condições Particulares do seu contrato.**

### 3. Indenização relativa as despesas de salvamento:

A seguradora cobrirá as despesas de salvamento que você realizar durante ou após o sinistro, até o limite máximo estabelecido na sua apólice, incluindo os custos dos danos materiais resultantes das suas ações ou de terceiros para prevenir o sinistro ou salvar o bem, também dentro do Limite Máximo de Garantia (LMG) da apólice. Caso você formalmente solicite e esteja especificado na sua apólice, esses custos serão cobertos até o limite específico.

Em nenhuma hipótese, os custos de salvamento ou contenção de sinistros podem ultrapassar os valores dos próprios bens segurados, conforme definido nos critérios deste item.

## 18. CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

Caso você deseje contratar um novo seguro para os mesmos bens e riscos cobertos durante a vigência do contrato atual, é necessário comunicar sua intenção por escrito às seguradoras envolvidas antes, para não perder seus direitos.

Se ocorrer um sinistro coberto por mais de uma apólice de seguro que cubra os mesmos interesses e riscos, as responsabilidades das seguradoras serão distribuídas da seguinte forma:

- Cada seguradora calculará individualmente a indenização de sua apólice, considerando franquias, limites máximos de indenização, sublimites (se houver) e limites máximos de garantia.
- A soma das indenizações individuais será determinada conforme o item anterior. A seguradora que contribuiu com maior parte da indenização será responsável por negociar os salvados e repassar proporcionalmente o valor obtido junto às outras seguradoras participantes, conforme sua cota de participação na indenização.

Exceto se houver disposição específica em contrário, estes são os critérios que as seguradoras utilizarão em caso de sinistro coberto por múltiplas apólices.

## 19. EMBARGOS E SANÇÕES ECONÔMICAS

Se houver qualquer impedimento, baseado em regras nacionais e/ou internacionais, quaisquer pagamentos não poderão ser efetivados. Para maiores informações acesse a lista de restrições em <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/> e/ou as Condições Gerais do Produto de Seguro.

Alguns dos países embargados são: Irã, Síria, Cuba, Coreia do Norte, Sudão do Norte, Venezuela, Criméia (Região da Rússia), pessoas da República de Donetsk e Luhansk (Região da Ucrânia). A inclusão ou exclusão de países ocorrem conforme atualizações do Tesouro Americano, consulte o site indicado acima para verificar a lista atualizada.

## 20. LIQUIDAÇÃO DO SINISTRO

Para receber qualquer indenização, conforme este contrato, você deve relatar todas as circunstâncias do evento, investigar suas causas e comprovar os valores a serem indenizados. Você ou seu representante legal precisa colaborar totalmente para facilitar a conclusão desse processo.

Além dos documentos básicos solicitados para liquidação de sinistro é obrigatória a apresentação de, no mínimo, os documentos a seguir relacionados, da pessoa que receberá a indenização, sem prejuízo a outros que venham a ser exigidos

pela regulamentação em vigor: Cópia do CPF e RG ou outro documento de identificação que contenha a natureza do documento, órgão expedidor e data da expedição (OAB, CREA e outros); Cópia de um comprovante de residência (conta de luz e na falta deste, qualquer outro documento de comprovação) que contenha o endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), há menos de três (3) meses da data da indenização; Número de telefone e código de discagem direta à distância – DDD; Comprovante da profissão exercida.

Uma vez confirmado o seu direito à indenização, a seguradora terá o prazo de 30 (trinta) dias após receber todos os documentos necessários para regularizar e liquidar o sinistro. Nesse período, a seguradora pode pagar a indenização em dinheiro ou realizar as providências necessárias para reparar ou substituir os bens danificados e, caso não seja possível o reparo ou substituição na época da liquidação do sinistro, a indenização será paga em dinheiro.

A contagem do prazo de 30 (trinta) dias será interrompida a cada novo pedido de documentos ou informações adicionais, conforme definido no item 16º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes termos e condições, reiniciando no próximo dia útil após o atendimento completo das exigências.

Se a indenização não for realizada pela Seguradora, no prazo previsto, os valores serão atualizados monetariamente e estarão sujeitos a juros moratórios, conforme especificado no item 23º - ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DO SEGURO destes termos e condições.

Caso a Seguradora conclua que não há direito à indenização, você será informado formalmente com justificativa, dentro de 30 (trinta) dias após a entrega de toda a documentação básica necessária para o processo de regulação.

## **21. SALVADOS**

Quando ocorrer um sinistro que afete os bens cobertos pelo seu seguro, você deve agir rapidamente para proteger os itens salváveis e evitar que os danos se agravem.

Você não pode abandonar à própria sorte os bens salvos e/ou danificados para a seguradora, independentemente da extensão dos prejuízos, exceto nos casos especificados nas Condições Especiais e Particulares de cada tipo de seguro incluídas na sua apólice/certificado.

Caso você concorde, a seguradora pode buscar aproveitar os salvados, mas isso não significa reconhecimento automático da obrigação de indenizar pelos danos ocorridos. Em caso de sinistro coberto, os salvados se tornam automaticamente propriedade da seguradora, e você não pode dispor deles sem autorização expressa.

## **22. O QUE PODE CAUSAR A PERDA DO SEU DIREITO À INDENIZAÇÃO**

Você deve cumprir todas as obrigações estabelecidas no seu contrato. Caso contrário, além dos casos previstos em lei, a seguradora não será responsável por quaisquer danos decorrentes deste seguro, incluindo se você agir de má fé, buscar vantagens ilícitas, sozinho com terceiros, ou se agravar intencionalmente o risco.

Você é responsável por informar à seguradora imediatamente qualquer fato que possa agravar o risco coberto. Se não o fizer e for comprovado que agiu de má fé, poderá perder o direito à indenização.

Caso a seguradora decida resolver o seu contrato ou restringir a cobertura devido ao agravo no risco comunicado por você, notificará por escrito dentro de 15 (quinze) dias após receber a informação. A resolução só será efetiva 30 (trinta) dias após a notificação, e você receberá a devolução da diferença proporcional do prêmio pago. Se o contrato continuar vigente, a seguradora poderá ajustar o prêmio correspondente, emitindo um endosso ou novo certificado individual.

Se você fizer declarações incorretas ou omitir informações que podem afetar a aceitação da sua proposta de seguro ou o valor do prêmio, seu direito à indenização pode ser prejudicado. Além disso, você será responsável pelo pagamento do prêmio devido.

Se as declarações incorretas ou omissões não foram feitas de má fé, a seguradora deverá:

Se não houver sinistro:

- a) cancelar o seguro, retendo a parte proporcional do prêmio pago até então, além dos custos administrativos; ou
- b) se concordarem, continuar o seguro ajustando o prêmio devido.

Se houver sinistro sem indenização integral:

- a) cancelar o seguro após o pagamento da indenização, retendo parte proporcional do prêmio pago até então, mais a diferença do prêmio ajustado, além dos custos administrativos; ou
- b) se concordarem, continuar o seguro ajustando o prêmio devido.

Se houver sinistro com indenização integral:

- a) Cancelar o seguro após pagar a indenização, deduzindo a diferença do prêmio devido do valor indenizado.

Essas regras também se aplicam se houver discrepância na ocupação da residência segurada em relação ao informado na contratação do seguro e o que constatado pela seguradora no momento do sinistro.

### 23. ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DO SEGURO

Os valores que a seguradora deve pagar pelo seu seguro podem sofrer ajustes financeiros e juros a partir da data em que se tornarem devidos, seguindo regras específicas. Esses pagamentos serão efetuados junto com os demais valores do contrato sem precisar de aviso ou processo judicial:

- a) **Recusa da proposta com adiantamento:** atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes do recebimento do prêmio até o índice anterior à devolução
- b) Recebimento indevido do prêmio: atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes do recebimento do prêmio até o índice anterior à devolução.
- c) Cancelamento do contrato: atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes da solicitação ou do cancelamento, até o índice anterior à devolução.
- d) Indenização de sinistros:
  - Atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes do sinistro até o índice anterior à liquidação, exceto no reembolso de despesas, onde a atualização é a partir do índice publicado antes do gasto.
  - Juros moratórios de 1% ao mês, calculados a partir do primeiro dia após o prazo limite até a data da liquidação do sinistro.

Se o IPCA/IBGE não estiver mais válido ou for negativo, a Seguradora utilizará o INPC/IBGE ou outro índice que o governo estabeleça. **Além disso, o Segurado e a Seguradora podem concordar em utilizar outros índices permitidos pela lei, desde que estejam especificados na apólice coletiva/certificado individual.**

A atualização monetária e os juros moratórios para seguros contratados em moeda estrangeira serão aplicados somente se as obrigações forem pagas em moeda nacional. Caso contrário, será aplicado apenas os juros moratórios.

### 24. DISPOSIÇÕES GERAIS

Processo SUSEP nº.: 15414.659023/2024-16.

A cobertura deste seguro é considerada a primeiro risco absoluto.

**É vedada a contratação deste seguro por pessoa jurídica, bem como em moeda estrangeira.**

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP.

O segurado poderá consultar a situação cadastral do Corretor de Seguros e da Seguradora, no sítio eletrônico [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br). As condições contratuais deste produto protocolizadas pela Seguradora junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), de acordo com o número de processo constante na apólice, proposta, certificado individual e neste documento.

Este seguro é garantido pela **CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.** – CNPJ: 03.502.099/0001-18, Cód. SUSEP: 0651-3.

**Estipulante:** TELEFÔNICA BRASIL S.A, CNPJ: 02.558.157/0001-62 - Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º 1376, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-936. O valor do prêmio líquido inclui uma remuneração de 55% ao estipulante, o que representa R\$ 33,75 do valor total.

**Atendimento exclusivo ao consumidor da SUSEP:** 0800 021 8484 (somente ligações oriundas de telefones fixos), ou pelo WhatsApp (21) 97684-7806, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h30 às 17h00. Plataforma digital para registro de reclamações de mercados supervisionados pela SUSEP: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

**Política de Privacidade:** Processamos seus dados para lhe oferecer produtos de seguro ou para atividades relacionadas ao seguro. Você pode buscar mais informações sobre a finalidade e direitos dos Segurados em nossa política de privacidade no link <https://www.chubb.com/br-pt/footer/politica-de-privacidade-da-chubb.aspx>.

**Em caso de dúvidas ou sinistro ligue:**

**SAC (sinistro, informação, reclamação e cancelamento):** 0800 888 432, disponível 7 dias por semana, 24 horas.  
**Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala:** 0800 722 5112, disponível 24 horas, 7 dias por semana ou [clique aqui](#) para acessar o chat.

**Os serviços de assistência são prestados por uma empresa de responsabilidade da Chubb Seguros Brasil S.A. Em caso de dúvidas ou atendimento ligue para:** 0800 707 2281.

**Ouvidoria Chubb** (para assuntos não resolvidos no SAC): 0800 722 5059, de segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados. E-mail: [ouvidoria@chubb.com](mailto:ouvidoria@chubb.com). Caixa Postal: 310 – Agência 72300019 – CEP: 01031-970. **Atendimento exclusivo para deficientes auditivos ou de fala:** 0800 724 5084. Chat: [clique aqui](#).

**Disque fraude:** 0800 770 8135 ou [denuncia@chubb.com](mailto:denuncia@chubb.com). Se você conhece ou suspeita de alguma fraude aos seguros contratados junto à Chubb, denuncie. O canal é gratuito e sigiloso, dedicado a receber ligações de seg à sex das 08h às 18h (exceto feriados).

## ANEXO I – DESCRITIVO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Este é um resumo descritivo das principais características dos serviços de assistência disponíveis, se contratados, no seu plano de seguro residencial.

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade.

## SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Para que você possa solicitar os serviços de assistência, consulte quais são os expressamente convenionados em seu Certificado Individual, entre em contato com a Central de Atendimento e forneça os seguintes dados: nome completo; descrição resumida da emergência e tipo de ajuda necessárias; localização exata, assim como qualquer outra informação para o correto atendimento da emergência.

Os serviços não coordenados e/ou autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24h não darão direito posterior a reembolso nem a indenização compensatória.

**Central de Atendimento das Assistências: 0800 707 2281, disponível 14 horas, 07 dias por semana. Os serviços de assistência são prestados por uma empresa sob responsabilidade da Chubb Seguros Brasil S.A.**

## ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, exceto os serviços que obtiverem alguma restrição de atendimento, onde este, terá identificado qual é o âmbito para realização e prestação do serviço.

### 1. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

A assistência realizará o cumprimento das formalidades administrativas necessárias para disponibilizar a você, quando solicitar, os seguintes serviços:

#### Chaveiro

Em caso de evento previsto ou problema emergencial que impeça o seu acesso à residência assistida e/ou na ocasião da residência estar vulnerável devido ao mau funcionamento da fechadura/maçaneta, a assistência enviará um profissional para realizar o conserto definitivo ou provisório da porta e/ou portão de acesso à residência e a confecção de chave simples, concedendo também o material básico até o limite previsto.

#### **Oferece mão de obra para:**

- Abertura de fechadura de portas e portões;
- Reparo emergencial ou substituição de fechaduras simples ou tetra;
- Troca de segredo de fechaduras simples ou tetra;
- Confecção de uma nova chave simples ou tetra – em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o segurado não tenha cópia.

**Limite:** Até R\$ 150,00. Limitado a 02 (dois) itens, sob a mesma ordem de serviço. – Até 02 (duas) utilizações ao ano.

#### **Importante:**

- Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado.
- A solicitação do serviço de chaveiro à Central de Atendimento 24h somente poderá ser feita pelo segurado titular do certificado individual do seguro.

#### **Exclusões:**

- **Instalação ou substituição de portas e batentes;**
- **Reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos;**

- **Confecção ou cópia de chaves a partir dos originais;**
- **Reparo de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;**
- **Abertura de porta de aço com qualquer tipo de fechadura ou fixada por solda;**
- **Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço;**
- **Instalação, adequação ou substituição dos aparelhos em paredes e tetos;**
- **Substituições de fechaduras que não sejam do mesmo modelo ou compatível, assim como soldadas nas portas metálicas ou vidro.**

## Eletricista

Em caso de evento previsto ou emergência que ocasione problemas elétricos na residência segurada, decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no imóvel, a assistência providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e materiais básicos para conter a situação emergencial, desde que tecnicamente possível e de acordo com a situação em que a residência se encontrar.

### **Oferece mão de obra para:**

- Restabelecimento básico de energia elétrica, restringindo-se aos dispositivos elétricos aparentes – desde que decorrentes de distúrbios originados no próprio componente ou na rede elétrica do imóvel;
- Troca de spots, campainhas, disjuntores, interruptores, chaves de força e tomadas;
- Troca da resistência de duchas, chuveiros, torneiras elétricas e aquecedores individuais/portáteis;
- Troca do chuveiro, desde que compatível com o curto-circuito elétrico existente;
- Troca de até 06 (seis) lâmpadas/reatores eletrônicos, desde que compatíveis com a fiação e soquetes existentes e ainda que não estejam queimados;
- Substituição de sensores de presença e/ou fotocélulas.

**Limite:** Até R\$ 150,00 – Limitado a 02 (duas) utilizações ao ano de até 03 (três) itens (spots, campainhas, disjuntores, interruptores, chaves de força, tomadas, resistência, chuveiros, torneiras elétricas, aquecedores individuais/portáteis), ou até 06 (seis) lâmpadas/reatores eletrônicos, sob a mesma ordem de serviço.

### **Requisito:**

- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

### **Exclusões:**

- **Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;**
- **Assistência por danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio;**
- **Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;**
- **Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;**
- **Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água e luminoso em geral;**
- **Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT.**

## Encanador

Em caso de evento previsto ou emergência em dispositivos, que ocasione problemas hidráulicos no imóvel segurado, a assistência providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos da mão de obra e materiais básicos para conter a situação emergencial, desde que tecnicamente possível e de acordo com a situação em que a residência se encontrar.

### **Oferece mão de obra para:**

- Reparo de vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiros e ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e conexões de água e esgoto, decorrente de danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente;

- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa).

**Limite:** Até R\$ 150,00 – Limitado a 02 (duas) utilizações no ano.

**Requisito:**

- O limite de altura para acesso interno (alçapão) ou externo (fachada), será de até 6m (seis metros) de altura em relação ao piso de apoio para uso de escada.

**Exclusões:**

- **Reparo em tubulações e conexões de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;**
- **Reparo em equipamentos de pressurização;**
- **Reparo em tubulações cerâmicas (manilhas) e em tubulações de gás, de ar e outros;**
- **Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;**
- **Reparo em banheira de hidromassagem e similares, equipamentos de piscinas, tubulações e conexões ligadas aos equipamentos;**
- **Substituição de louças sanitárias e metais por fins estéticos;**
- **Reparo em aquecedores de água do tipo central, seja elétrico, a gás ou solar;**
- **Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;**
- **Reparo em que o prestador tenha de interromper o fornecimento de água a condôminos ou a outros imóveis;**
- **Rastreamento de vazamentos que não sejam de causas aparentes;**
- **Desentupimento.**

### Vidraceiro

Em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas, a assistência providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar a mão de obra a fim de 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. A responsabilidade da assistência será tirar você da situação emergencial.

**Oferece mão de obra para:**

- Instalação ou substituição de vidros de tamanho até 1m x 1m e até 4m (quatro metros) de espessura do tipo comum: liso, canelado, martelado, mini boreal e pontilhado.

**Limite:** Até R\$ 150,00 – Limitado até 02 (duas) utilizações no ano.

**Requisito:**

- O atendimento será executado exclusivamente em portas e janelas com esquadrias de: madeira, ferro ou alumínio, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.

**Exclusões:**

- **Fornecimento de vidros e materiais complementares;**
- **Instalação ou substituição de vidros e ferragens em: box de banheiro, coberturas de vidro, guarda-corpo, portas de vidro ou sacadas de vidro;**
- **Instalação ou substituição para vidros do tipo: blindado, laminado, temperado, fumê, espelhado, com películas, colorido ou similares;**
- **Realizar lapidação ou jateamento de vidros.**

### Conserto de Ar-Condicionado

Quando necessário, você terá à disposição o telefone da Assistência 24 horas para solicitar o envio de um profissional até o imóvel segurado, para efetuar o reparo no aparelho de ar-condicionado em caso de defeito técnico ou mau funcionamento.

**Oferece mão de obra para assistência em condicionadores de ar, do tipo:**

- Condicionadores de ar Janela;

- Condicionadores de ar Split/Inverter Hi-Wall (que contém até 01 unidade interna e 01 unidade externa);
- Condicionadores de ar Multi split (que contém até 04 unidades internas e 01 unidade externa).

**Limite:** Até R\$ 200,00 – Limitado até 01 (um) acionamento no ano.

**Requisitos:**

- Para esse atendimento, o condicionador de ar deverá ter a capacidade térmica máxima de até 30.000BTU/h (unidade térmica britânica);
- As unidades, interna (evaporadora) e externa (condensadora), deverão ser instaladas a uma altura máxima de até 4m (quatro metros) em relação ao piso de apoio.
- A manutenção apenas será realizada se a instalação do equipamento estiver de acordo com a norma técnica do fabricante.
- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

**Importante:** Os custos decorrentes do fluido refrigerante (gás), fornecido pelo prestador, correrão por conta do segurado.

**Exclusões:**

- **Instalação, desmontagem ou substituição de condicionadores de ar;**
- **Reparo em controle remoto e condicionadores de ar do tipo portáteis;**
- **Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);**
- **Reparo ou adequação da saída de dreno da unidade interna;**
- **Reparo ou adequação da tubulação de fluido refrigerante (gás);**
- **Reparo ou adequação do circuito elétrico dos equipamentos;**
- **Assistência em tubulações de alumínio;**
- **Limpeza e higienização de condicionadores de ar.**

A seguradora e os prestadores não se responsabilizam por danos causados aos bens do segurado, decorrentes do vazamento de líquido do dreno, vazamento de óleo das conexões e tubulações, originado(s) pela instalação incorreta dos aparelhos.

## 2. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA

Em caso de defeito técnico com o equipamento de uso doméstico, pertencentes à residência segurada, a assistência arcará com o custo de mão de obra e pelas para conserto conforme limite contratado.

### Conserto Linha Branca

**Oferece mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico:**

- Refrigeradores, side by side, freezer e frigobar;
- Refrigeradores, cervejeiras e expositores verticais\*;
- Freezers expositores verticais e horizontais\*;
- Máquinas de lavar roupas, lavar louças e tanquinho;
- Máquinas de lavar e secar roupas, secadora de roupas e centrífuga;
- Fogão, forno, cooktop e micro-ondas.

*(\*) Equipamento deve possuir capacidade máxima de até 550 litros e conter apenas uma porta.*

**Limite:** Até 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço. – Limitado a 01 acionamento por ano.

**Requisitos:**

- É responsabilidade do segurado a retirada ou movimentação de produtos armazenados para a correta execução do diagnóstico e reparo;
- Conserto com diagnóstico e indicação das peças danificadas que deverão ser adquiridas pelo segurado;
- Em caso de necessidade de carga de gás para a refrigeração, o material (gás) é fornecido pelo prestador no local e o valor correspondente deverá ser pago diretamente para o prestador.

**A assistência não se responsabiliza pela perda de qualquer item armazenado no equipamento.**

**Importante:**

- **A assistência não se responsabiliza pela perda de qualquer item armazenado no equipamento;**
- **A assistência não se responsabilizará por danos causados, direta ou indiretamente, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos;**
- Em caso de fornecimento do fluido refrigerante (gás) pelo prestador, o segurado pagará o respectivo custo ao prestador.

**Exclusões:**

- **Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço;**
- **Equipamentos em garantia do fabricante ou fornecedores de serviços contratados;**
- **Problemas identificados no dimensionamento ou defeitos intermitentes na rede elétrica ou de outros componentes não cobertos na descrição do serviço;**
- **Danos estruturais que impossibilitem a execução;**
- **Substituição ou reparo na porta de vidro ou qualquer um de seus componentes;**
- **Fiação elétrica ou aterramento;**
- **Transporte do eletrodoméstico de/para outro pavimento;**
- **Equipamentos importados e para laboratório;**
- **Fornecimento de peças de reposição;**
- **O conserto de produtos nacionais e importados só poderá ser efetivado, desde que existam peças de reposição no mercado;**
- **Assistência para equipamentos de refrigeração por sistema Peltier (placa eletrônica);**
- **Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes, para o mesmo ambiente ou ambientes distintos do imóvel;**
- **Instalação ou substituição dos equipamentos e componentes por fins estéticos;**
- **Instalação, adequação ou reparo de tubulações para ligação de: água, esgoto ou fornecimentos de gás;**
- **Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;**
- **Conversão de gás entre GN (de rua) e GLP (botijão) e vice-versa;**
- **Recondicionamento de peças ou componentes;**
- **Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;**
- **Serviços de instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.**