

Manual do Seguro Residencial



Bem-vindo

Agora que você já está protegido, cuidaremos da sua residência como se fosse a nossa. Aqui, neste manual, vamos explicar em detalhes todas as garantias/coberturas e serviços de assistência que o seu seguro residencial possui, para que você possa ficar mais tranquilo sempre que algum imprevisto acontecer. E, para deixar tudo bem claro, este material tem até um dicionário de “segurês” para tirar suas dúvidas e fazer com que você aproveite ao máximo os benefícios do seu seguro.

Boa leitura.

Índice

- › Para que serve o seguro
- › Quais as vantagens do seu seguro
- › Coberturas/Garantias
- › Serviços de Assistência
- › Benefícios/Parcerias
- › Não está incluso nos serviços de assistência
- › Como acionar
- › Dicionário de Segurês



Para que serve o seguro

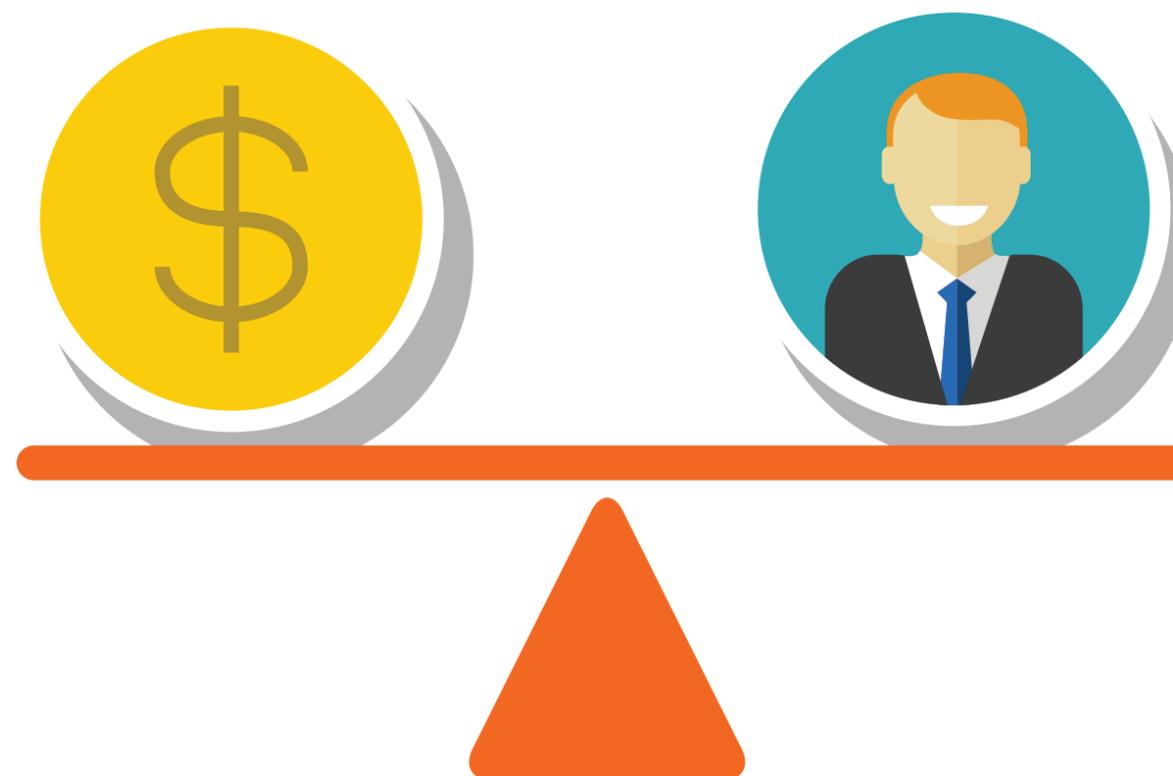


Para que serve o seguro

O seguro traz tranquilidade a você e protege seu bolso, caso algum imprevisto aconteça com sua residência ou com seus bens.

Eventos inesperados podem acontecer, como o mal funcionamento da geladeira ou mesmo o incêndio por um carregador esquecido na tomada, gerando uma grande dor de cabeça e perdas financeiras. É nesse momento que o seguro entra, apoiando você nessas situações difíceis.

Além de assegurar o bem-estar da sua família, você também conta com os serviços para ajudar no cotidiano da sua residência.





Quais as vantagens do seu seguro



Quais as vantagens do seu seguro

Protege muito, custa pouco

Quando o assunto é proteção, o Itaú Seguro Residencial oferece um excelente **custo/benefício**. Afinal, por um **pequeno valor** por mês, você evita grandes prejuízos com um de seus bens mais preciosos: seu lar. Além dessa proteção, você conta com um pacote de serviços de assistência para utilização no decorrer do ano, mesmo quando não houver um sinistro.

Com este seguro, você sempre sai ganhando.

É claro que o objetivo do Itaú Seguro Residencial é proteger seus bens, mas mesmo que nenhum grande incidente ocorra com sua casa e você não utilize as garantias que contratou, ter o seguro continua valendo a pena. Com o Itaú Seguro Residencial você conta com um pacote de benefícios para utilizar o ano inteiro, com serviços que ajudam a garantir o bom funcionamento de sua casa no dia a dia. Esses serviços são de graça para você, segurado. Faça as contas e veja quanto gastaria se tivesse que contratar os serviços avulsos no mercado. Você verá que:

Com a simples utilização dos serviços de assistência, ter o seguro já vale muito a pena.



Coberturas/Garantias



Ressaltamos que, neste manual, colocamos as informações de forma simplificada.

Nas condições gerais, você encontra as regras e exclusões de cada garantia.

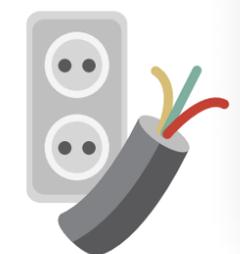
Condições gerais disponíveis em itau.com.br/seguros/residencial.

Coberturas/Garantias

O que são coberturas/garantias?

São elas que garantem a recuperação dos seus bens em caso de [sinistro](#). **Importante:** consulte, em sua [apólice](#) quais coberturas/garantias estão incluídas.

Como as coberturas/garantias cuidam da sua casa?



Mas o que são sinistros?

Simple: sinistro é um acontecimento, acidente involuntário, que garante ao segurado uma indenização do prejuízo, limitada ao valor contratado para o acidente em questão.

Exemplo: sua casa pegou fogo, os prejuízos causados pelo incêndio ficaram em R\$ 50.000,00. Você tem cobertura/garantia de incêndio contratada no valor de R\$ 100.000,00. Portanto, a seguradora lhe paga: R\$ 50.000,00, para você reconstruir suas coisas.

Lembre-se sempre de se atentar aos valores contratados para as garantias, pois eles direcionam o valor máximo de indenização.



Vendaval e g

Cobre danos por vento ou a queda de vidros, que

O que é apólice?

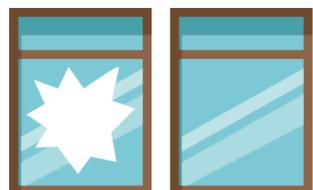
É o documento que formaliza a compra do seguro, ou seja, formaliza a aceitação do risco (endereço do segurado) e descreve o que foi contratado.

Desmoronamento/Desprendimento de materiais/Impacto de veículo e queda de aeronaves.

Cobre o desabamento ou desprendimento de materiais de acabamento, revestimentos, estuque, forro, azulejo, reboco, emboço, gesso, isopor e PVC. Somente haverá reposição/reparação dos prejuízos na região afetada pelo desabamento/desprendimento, não se estendendo às demais partes do local que não foram afetadas.

Coberturas/Garantias

Como as coberturas/garantias cuidam da sua casa? (continuação)



Quebra de vidros:

Cobre vidros quebrados internos e externos, espelhos e box, desde que instalados de forma fixa.



Despesas extraordinárias:

Garante o pagamento de 10% a mais sobre qualquer sinistro coberto, limitado a R\$ 5.000,00. Por exemplo: em um sinistro de incêndio, os prejuízos ficaram em R\$ 50.000,00 e o segurado contratou R\$ 40.000 na garantia de incêndio. Ao acionar a cobertura de Despesas extraordinárias, o segurado recebe um total de R\$ 40.000,00 (incêndio) + R\$ 4.000,00.



Danos a terceiros:

Cobre os danos que o segurado ou outros moradores da residência, cause(m) a outro imóvel ou pessoas, desde que sem intenção. Por exemplo: uma infiltração que se inicia em seu apartamento atinge o apartamento vizinho. Pagamos o conserto do apartamento terceiro. Seu filho, que está jogando bola, quebra sem querer a vidraça do vizinho.



Moradia temporária e aluguel:

Cobre o pagamento de despesas comprovadas com hospedagens, caso a residência segurada fique sem condição de uso devido ao sinistro coberto.



Rompimento de tubulação:

Cobre prejuízos materiais causados ao imóvel e/ou conteúdo decorrentes de:

- Rompimento de tubulação do imóvel segurado;
- Danos causados por transbordamento de água proveniente de ruptura de encanamentos, canalizações, adutoras e reservatórios, desde que pertençam ao imóvel segurado;
- Transbordamento accidental de água proveniente de banheiras, tanques, pias, bebedouros, filtros, máquinas de lavar e torneiras, accidentalmente deixadas abertas, além de aquários, desde que pertencentes ao imóvel segurado.



Escritório profissional:

Cobre os danos aos equipamentos, móveis e materiais de escritório existentes no interior da sua residência, causados por danos elétricos e roubo/furto, desde que comprovado vestígio de sua ocorrência. Saiba mais nas condições gerais.

Coberturas/Garantias

Como as coberturas/garantias cuidam da sua casa? (continuação)



Conserto de eletrodoméstico:

Cobre a mão de obra e material para conserto ou reembolso de:

Plano básico: fogão, cooktop, refrigerador, frigobar, máquina de lavar roupas, lava e seca, tanquinho, centrífuga.

Plano completo: fogão, cooktop, refrigerador, frigobar, máquina de lavar roupas, lava e seca, tanquinho, centrífuga, forno de micro-ondas, forno a gás, máquina de lavar louças, máquina de secar roupas.

Para equipamentos acima de 8 anos, cobrimos apenas mão de obra.



Roubo ou furto de bens:

Cobre os bens do imóvel que foram roubados ou furtados, desde que não haja dano.

Não cobre
sem cobertura
que cobre
de ch

Existem os seguintes tipos:

Roubo: mediante ameaça ou emprego de violência contra o segurado e/ou pessoas no local.

Subtração de bens:

1. Mediante destruição ou rompimento de obstáculos, deixando sinais do ocorrido.

2. Sem vestígios que comprovem sua ocorrência.

Ex.: utilização de chave falsa (não há cobertura);



Serviços de Assistência



Serviços de Assistência

O que são serviços de assistência?

Os serviços de assistência são benefícios que o Itaú Seguro Residencial oferece para ajudar com os pequenos imprevistos do dia a dia.

Vantagens:

- **Segurança:** profissionais de confiança.
- **Economia:** redução de gastos com prestadores de serviços.
- **Qualidade:** profissionais com a qualidade Porto Seguro.*

* Consulte a disponibilidade em sua região.

Consulte sua apólice e verifique o pacote contratado.
Abaixo clique no plano para acessar os serviços disponíveis.

- **Mini Assistência Residencial**
- **Flex Assistance**
- **Plus Apartamento**
- **Plus Casa**
- **Assistência Residencial**
- **Super Assistência**
(Na apólice está escrito Super Assistência).
- **Super Assistência Personnalité**
(Serviços válidos apenas para clientes do produto Personnalité).

Serviços de Assistência

Plus Casa

Verifique se este é o pacote de serviços que consta em sua apólice.

Serviços de Assistência Plus Casa



Chaveiro

Mão de obra para conserto emergencial de fechaduras ou confecção de uma nova chave (simples ou tetra) em caso de perda, quebra ou roubo. Obs.: o serviço é válido apenas para portas ou portões externos, que dão acesso à residência.

Limite: duas vezes por vigência até R\$ 200,00 por ocorrência.



Encanador

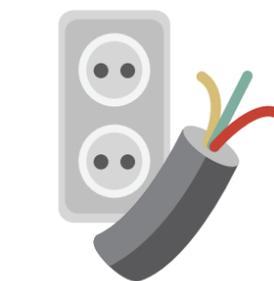
Mão de obra para conserto de vazamentos causados por problema hidráulico em tubulações aparentes de 1 a 2 polegadas ou em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, pias, vasos sanitários, tanques e ralos.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência. Obs.: o limite de utilização é compartilhado com o do desentupimento, ou seja, pode-se utilizar 1 vez cada serviço, duas vezes encanador ou duas vezes desentupimento.



Desentupimento

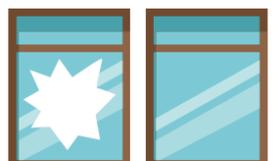
Mão de obra para desentupimento de tubulações de esgoto e caixas de gordura/inspeção: pias, sifões, ralos, vasos sanitários e lavatórios. Desde que pertencentes e localizados no terreno segurado.



Eletricista

Mão de obra para reparos elétricos em disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves de segurança e tomadas, troca de resistências de chuveiro elétrico e torneira elétrica.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Vidraceiro

Mão de obra para reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas de até 4 mm e espessura de 1 m x 1 m.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.

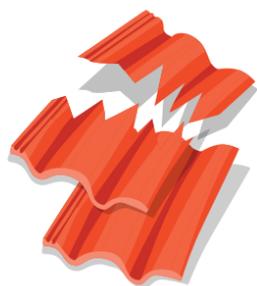


Cobertura provisória de telhados

Feito com lona plástica. Na impossibilidade de realizar este serviço, o mesmo material será disponibilizado para cobertura dos móveis.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência Plus Casa



Troca de telhas e cumeeiras

Mão de obra para a substituição de telhas e cumeeiras de até 1,83 m de comprimento em caso de quebra acidental, desde que sejam telhas de cerâmica, cimento ou fibrocimento.

Limite: máximo de 20 telhas de cerâmica/cimento ou 4 telhas de fibrocimento, uma vez por vigência, até R\$ 150,00.



Limpeza de caixa d'água

Em caixas do tipo fibra de vidro, polietileno, fibrocimento, inox e alvenaria, desde que se possa ter acesso com uma escada.

Limite: 1 caixa d'água de 2.000 litros ou 2 de 1.000 litros uma vez por vigência, até R\$ 150,00.



Instalação de olho mágico

Mão de obra para instalação de olho mágico em portas de madeira.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00, limitado a duas portas.



Vigilância

Serviço de segurança no local segurado devido a problemas causados por roubo, furto ou arrombamento que tornem a segurança do imóvel comprometida.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 ou 36 horas de serviço de vigilância, o que ocorrer primeiro.



Limpeza

Mão de obra para limpeza da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, roubo ou furto qualificado, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.



Serviço de caçamba

Envio de uma caçamba para descarte de entulho (resíduo de construção civil) proveniente de reforma da residência segurada. Desde que haja local particular para colocá-la ou autorização da prefeitura municipal. Obs.: o serviço não contempla o manuseio do entulho.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Plus Casa



Check-up residencial - todos os serviços devem ser realizados no mesmo dia.



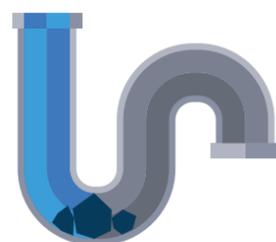
Troca de lâmpadas

Mão de obra para troca de até 10 lâmpadas.
Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.



Lubrificação de fechaduras e dobradiças

Aplicação de produtos específicos para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas e janelas da residência segurada que necessitem do serviço.
Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.



Limpeza de ralos e sifões

Em tubulações de 1 a 2 polegadas na residência segurada (limitado a 5 itens).
Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.



Serviços de prego e martelo

Mão de obra para fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, varões de cortina, kit de banheiro e espelhos (limitado a 5 itens).
Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.



Limpeza de calhas

Desde que o acesso seja possível com a utilização de escada e que os condutores sejam verticais. Obs.: caso as calhas necessitem de reparos, como desentupimento, os custos de mão de obra e material serão de responsabilidade do segurado.
Limite: uma vez por vigência, até R\$ 150,00, limitado a 50 m lineares.

Serviços de Assistência

Plus Apartamento

Verifique se este é o pacote de serviços que consta em sua apólice.

Serviços de Assistência

Plus Apartamento



Chaveiro

Mão de obra para conserto emergencial de fechaduras ou confecção de uma nova chave (simples ou tetra) em caso de perda, quebra ou roubo. Obs.: o serviço é válido apenas para portas ou portões externos, que dão acesso à residência.

Limite: duas vezes por vigência até R\$ 200,00 por ocorrência.

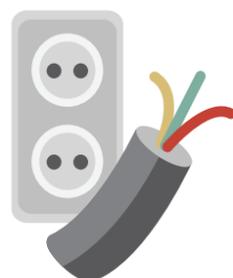


Encanador

Mão de obra para conserto de vazamentos causados por problema hidráulico em tubulações aparentes de 1 a 2 polegadas ou em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, pias, vasos sanitários, tanques e ralos.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.

Obs.: o limite de utilização é compartilhado com o do desentupimento, ou seja, pode-se utilizar 1 vez cada serviço, duas vezes encanador ou duas vezes desentupimento.



Eletricista

Mão de obra para reparos elétricos em disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves de segurança e tomadas, troca de resistências de chuveiro elétrico e torneira elétrica.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Desentupimento

Mão de obra para desentupimento de tubulações de esgoto e caixas de gordura/inspeção: pias, sifões, ralos, vasos sanitários e lavatórios. Desde que pertencentes e localizados no terreno segurado.



Vidraceiro

Mão de obra para reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas de até 4 mm de espessura de 1 m x 1 m.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Plus Apartamento



Serviço de caçamba

Envio de uma caçamba para descarte de entulho (resíduo de construção civil) proveniente de reforma da residência segurada. Desde que haja local particular para colocá-la ou autorização da prefeitura municipal. Obs.: o serviço não contempla o manuseio do entulho.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.



Instalação de olho mágico

Mão de obra para instalação de olho mágico em portas de madeira.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00, limitado a duas portas.



Limpeza

Mão de obra para limpeza da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, roubo ou furto qualificado, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.



Vigilância

Serviço de segurança no local segurado devido a problemas causados por roubo, furto ou arrombamento que tornem a segurança do imóvel comprometida.

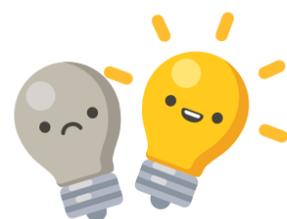
Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 ou 36 horas de serviço de vigilância, o que ocorrer primeiro.

Serviços de Assistência

Plus Apartamento



Check-up residencial - todos os serviços devem ser realizados no mesmo dia.



Troca de lâmpadas

Mão de obra para troca de até 10 lâmpadas.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.



Lubrificação de fechaduras e dobradiças

Aplicação de produtos específicos para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas e janelas da residência segurada que necessitem do serviço.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.



Limpeza de ralos e sifões

Em tubulações de 1 a 2 polegadas na residência segurada (limitado a 5 itens).

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.



Serviços de prego e martelo

Mão de obra para fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, varões de cortina, kit de banheiro e espelhos (limitado a 5 itens).

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.

Serviços de Assistência

Super Assistência

(Personnalité)

Verifique se este é o pacote de serviços que consta em sua apólice.

Serviços de Assistência

Super Assistência (Personnalité)



Serviços emergenciais



Chaveiro

Mão de obra para conserto emergencial de fechaduras ou confecção de uma nova chave (simples ou tetra) em caso de perda, quebra ou roubo.

Obs.: o serviço é válido apenas para portas ou portões externos, que dão acesso à residência.

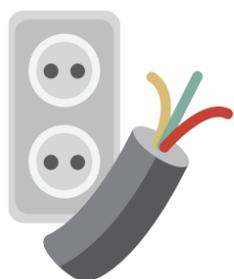
Limite: duas vezes por vigência até R\$ 200,00 por ocorrência.



Desentupimento

Mão de obra para desentupimento de tubulações de esgoto e caixas de gordura/inspeção: pias, sifões, ralos, vasos sanitários e lavatórios, desde que pertencentes e localizados no terreno segurado.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Eletricista

Mão de obra para reparos elétricos em disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves de segurança e tomadas, troca de resistências de chuveiro elétrico e torneira elétrica.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 150,00 por ocorrência.



Encanador

Mão de obra para conserto de vazamentos causados por problema hidráulico em tubulações aparentes de 1 a 2 polegadas ou em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, pias, vasos sanitários, tanques e ralos.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Super Assistência (Personnalité)



Serviços emergenciais



Cobertura provisória de telhados - Exclusivo para casas

Feito com lona plástica. Na impossibilidade de realizar este serviço, o mesmo material será disponibilizado para cobertura dos móveis.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 250,00 por ocorrência.



Vigilância

Serviço de segurança no local segurado devido a problemas causados por roubo, furto ou arrombamento que tornem a segurança do imóvel comprometida.

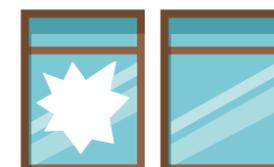
Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 ou 36 horas de serviço de vigilância, o que ocorrer primeiro.



Caça-vazamento:

Mão de obra necessária para detecção de vazamentos em tubulações de água pressurizada (tubulações entre o hidrômetro/cavalete até a caixa d'água e ramais derivados desse trecho), incluindo o reparo imediato de 1 (um) ponto detectado, restrito para tubulações em PVC e CPVC.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Vidraceiro

Mão de obra para reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas de até 4 mm de espessura e 1 m x 1 m.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Super Assistência (Personnalité)



Serviços complementares



Telefonia fixa

Serviço de instalação de aparelho telefônico no ponto principal e/ou reparos por distúrbios na linha, ocasionados pela ação do tempo (clima), mau contato ou problemas na instalação.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 120,00.



Serviços de prego e martelo

Mão de obra para fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, varões de cortina, kit de banheiro e espelhos (limitado a 5 itens).

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Reparos em ar-condicionado

Mão de obra para reparo em ar-condicionado modelo Janela ou Split (com 1 condensador e 1 evaporador), com potência máxima de 30.000 BTUs. Os condicionadores devem possuir assistência técnica credenciada no Brasil, dentro da capacidade térmica e em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 210,00 por ocorrência.



Limpeza

Mão de obra para limpeza da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, roubo ou furto qualificado, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Super Assistência (Personnalité)



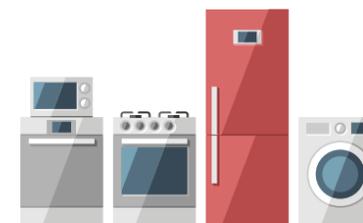
Serviços complementares



Reversão de fogão

Mão de obra para serviço de substituição de gás GLP (botijão) para gás natural e vice-versa. Não inclui intervenção em equipamentos que não possuem assistência técnica no Brasil e a instalação de tubulação para o gás.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 120,00, 1 equipamento por acionamento.



Locação de eletrodomésticos

Na impossibilidade de reparo dos eletrodomésticos, será providenciado o aluguel de outro equipamento com a mesma função para uso por um tempo determinado.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 100,00 por dia, até 10 dias corridos por ocorrência.



Conserto de eletrodoméstico (linha branca)

Mão de obra para reparos em freezer, micro-ondas, lava-louças, depurador ou exaustor de ar, frigobar, fogão e forno a gás, forno elétrico embutido, cooktop, refrigerador, geladeira, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas e máquina lava e seca.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 120,00 por ocorrência (1 equipamento por acionamento).



Serviços domésticos provisórios

Cobre as despesas referentes à contratação de uma faxineira por causa de acidente pessoal com o segurado ou com a empregada doméstica, com registro em carteira, que precisar de hospitalização ou imobilização por mais de 5 dias.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 400,00.

Serviços de Assistência

Super Assistência (Personnalité)



Serviços complementares



Help desk

Suporte exclusivamente por telefone à informática e aparelhos eletrônicos, como por exemplo: computadores, videogames e celulares.

Limite: 3 atendimentos por vigência, limitado a 3 equipamentos por ligação.



Instalação de ventilador de teto

Mão de obra para instalação de ventilador de teto, desde que a instalação tenha conduítes apropriados para a passagem das fiações condutoras, que deverão ser compatíveis com o equipamento e a instalação já existente.

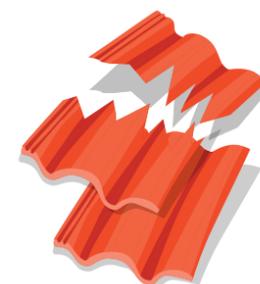
Limite: uma vez por vigência, até R\$ 200,00, limitado a 3 pontos de instalação.



Fixação de suporte para TV

Mão de obra para fixação de suporte para TV de até 71 polegadas.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 120,00, limitado a 3 pontos de instalação.



Troca de telhas e cumeeiras

Mão de obra para a substituição de telhas e cumeeiras de até 1,83 m de comprimento em caso de quebra acidental, desde que sejam telhas de cerâmica, cimento ou fibrocimento.

Limite: máximo de 20 telhas de cerâmica/cimento ou 4 telhas de fibrocimento, uma vez por vigência, até R\$ 150,00.

Serviços de Assistência

Super Assistência (Personnalité)



Serviços complementares



Mudança de guarda-móveis

Transferência e guarda de objetos e bens da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 400,00 por ocorrência.



Guarda de animais domésticos

Caso haja necessidade de desocupar o imóvel por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo que impossibilitem os donos de tomar conta dos seus animais.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência. Até R\$ 30,00 por dia de hospedagem do animal, até o máximo de 4 dias e de 4 animais, mediante comprovação de despesas.



Retorno antecipado ao domicílio

Paga os custos com transporte de volta para a residência, caso aconteça um sinistro no imóvel e o segurado esteja a mais de 300 km do local ou distância que exija mais de 5 horas de percurso rodoviário. Recuperação do veículo - cobre o custo com transporte para buscar o veículo deixado a mais de 300 km do local de residência ou em distância que exija mais de 5 horas para percorrer.

Limite: meio de transporte compatível ou 1 passagem aérea em classe econômica acima de 300 km, 2 vezes por vigência.



Instalação de olho mágico

Mão de obra para instalação de olho mágico em portas de madeira.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00, limitado a duas portas.

Serviços de Assistência

Super Assistência (Personnalité)



Serviços preventivos



Serviço de caçamba

Envio de uma caçamba para descarte de entulho (resíduo de construção civil) proveniente de reforma da residência segurada. Desde que haja local particular para colocá-la ou autorização da prefeitura municipal.

Obs.: o serviço não contempla o manuseio do entulho.



Lubrificação de fechaduras e dobradiças

Aplicação de produtos específicos para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas e janelas da residência segurada que necessitem do serviço.



Diagnóstico de instalação elétrica

Envio de um electricista para revisão de toda a instalação elétrica aparente da residência.



Diagnóstico de instalação hidráulica

Envio de um encanador para revisão de toda a instalação hidráulica aparente da residência segurada.



Limpeza de caixa d'água - Exclusivo para casas

Em caixas do tipo fibra de vidro, polietileno, fibrocimento, inox e alvenaria, desde que se possa ter acesso com uma escada.

Limite: 2 caixas d'água de 4.000 litros cada.



Limpeza de calhas e condutores - Exclusivo para casas

Desde que o acesso seja possível com a utilização de escada e que os condutores sejam verticais.

Obs.: caso as calhas necessitem de reparos, como desentupimento, os custos de mão de obra e material serão de responsabilidade do segurado.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 150,00, limitado a 50 m lineares.

Serviços de Assistência

Super Assistência

Verifique se este é o pacote de serviços que consta em sua apólice.

Serviços de Assistência

Super Assistência



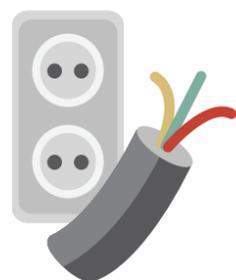
Serviços emergenciais



Chaveiro

Mão de obra para conserto emergencial de fechaduras ou confecção de uma nova chave (simples ou tetra) em caso de perda, quebra ou roubo. Obs.: o serviço é válido apenas para portas ou portões externos que dão acesso à residência.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Eletricista

Mão de obra para reparos elétricos em disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves de segurança e tomadas, troca de resistências de chuveiro elétrico e torneira elétrica.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 150,00 por ocorrência.



Desentupimento

Mão de obra para desentupimento de tubulações de esgoto e caixas de gordura/inspeção: pias, sifões, ralos, vasos sanitários e lavatórios, desde que pertencentes e localizados no terreno segurado.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Encanador

Mão de obra para conserto de vazamentos causados por problema hidráulico em tubulações aparentes de 1 a 2 polegadas ou em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, pias, vasos sanitários, tanques e ralos.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Super Assistência



Serviços emergenciais



Cobertura provisória de telhados - Exclusivo para casas

Feito com lona plástica. Na impossibilidade de realizar este serviço, o mesmo material será disponibilizado para cobertura dos móveis.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 250,00 por ocorrência.



Vigilância

Mão de obra para serviço de segurança no local segurado devido a problemas causados por roubo, furto ou arrombamento que tornem a segurança do imóvel comprometida.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 ou 36 horas de serviço de vigilância, o que ocorrer primeiro.



Caça-vazamento:

Mão de obra necessária para detecção de vazamentos em tubulações de água pressurizada (tubulações entre o hidrômetro/cavalete até a caixa d'água e ramais derivados desse trecho), incluindo o reparo imediato de 1 (um) ponto detectado, restrito para tubulações em PVC e CPVC.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Vidraceiro

Mão de obra para reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas de até 4 mm de espessura e 1 m x 1 m.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 100,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Super Assistência

Serviços complementares



Guarda de animais domésticos

Caso haja necessidade de desocupar o imóvel por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo que impossibilite os donos de tomarem conta dos seus animais.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência. Até R\$ 30,00 por dia de hospedagem do animal, até o máximo de 4 dias e de 4 animais, mediante comprovação de despesas.



Conserto de eletrodoméstico (linha branca)

Mão de obra para reparos em freezer, micro-ondas, lava-louças, depurador ou exaustor de ar, frigobar, fogão e forno a gás, forno elétrico embutido, cooktop, refrigerador, geladeira, lavadora de roupas e secadora de roupas.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 120,00 por ocorrência (1 equipamento por acionamento).



Limpeza

Mão de obra para limpeza da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, roubo ou furto qualificado, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.



Locação de eletrodomésticos

Na impossibilidade de reparo dos eletrodomésticos, será providenciado o aluguel de outro equipamento com a mesma função para uso por um tempo determinado.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 100,00 por dia até 10 dias corridos por ocorrência.



Troca de telhas e cumeeiras - Exclusivo para casas

Mão de obra para a substituição de telhas e cumeeiras de até 1,83 m de comprimento em caso de quebra acidental, desde que sejam telhas de cerâmica, cimento ou fibrocimento.

Limite: máximo de 20 telhas de cerâmica/cimento ou 4 telhas de fibrocimento, uma vez por vigência, até R\$ 150,00

Serviços de Assistência

Super Assistência



Serviços complementares



Mudança de guarda-móveis

Transferência e guarda de objetos e bens da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 400,00 por ocorrência.



Serviços domésticos provisórios

Cobre as despesas referentes à contratação de uma faxineira por causa de acidente pessoal com o segurado ou com a empregada doméstica, com registro em carteira, que precisar de hospitalização ou imobilização por mais de 5 dias.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 400,00.



Retorno antecipado ao domicílio

Paga os custos com transporte de volta para a residência, caso aconteça um sinistro no imóvel e o segurado esteja a mais de 300 km do local ou distância que exija mais de 5 horas de percurso rodoviário. Recuperação do veículo - Cobre o custo com transporte para buscar o veículo deixado a mais de 300 km do local de residência ou em distância que exija mais de 5 horas de percurso.

Limite: meio de transporte compatível ou 1 passagem aérea em classe econômica acima de 300 km, 2 vezes por vigência.



Serviços de prego e martelo

Mão de obra para fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, varões de cortina, fixação de olho mágico, kit de banheiro e espelhos (limitado a 5 itens).

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Super Assistência



Serviços preventivos



Serviço de caçamba

Envio de uma caçamba para descarte de entulho (resíduo de construção civil) proveniente de reforma da residência segurada. Desde que haja local particular para colocá-la ou autorização da prefeitura municipal. Obs.: o serviço não contempla o manuseio do entulho.



Lubrificação de fechaduras e dobradiças

Mão de obra para aplicação de produtos específicos para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas e janelas da residência segurada que necessitem do serviço.



Diagnóstico de instalação elétrica

Mão de obra de eletricitista para revisão de toda a instalação elétrica aparente da residência.



Diagnóstico de instalação hidráulica

Envio de um encanador para revisão de toda a instalação hidráulica aparente da residência segurada.



Limpeza de caixa d'água - Exclusivo para casas

Em caixas do tipo fibra de vidro, polietileno, fibrocimento, inox e alvenaria, desde que se possa ter acesso com uma escada.

Limite: 1 caixa d'água de 2.000 litros ou 2 de 1.000 litros cada.



Limpeza de calhas e condutores - Exclusivo para casas

Desde que o acesso seja possível com a utilização de escada e que os condutores sejam verticais.

Obs.: caso as calhas necessitem de reparos, como desentupimento, os custos de mão de obra e material serão de responsabilidade do segurado.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 150,00.



Serviços de Assistência

Flex Assistance

Verifique se este é o pacote de serviços que consta em sua apólice.

Serviços de Assistência

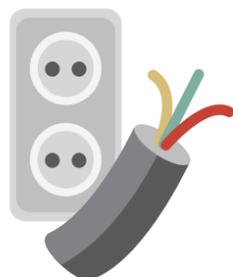
Flex Assistance



Chaveiro

Mão de obra para conserto emergencial de fechaduras ou confecção de uma nova chave (simples ou tetra) em caso de perda, quebra ou roubo. Obs.: o serviço é válido apenas para portas ou portões externos que dão acesso à residência.

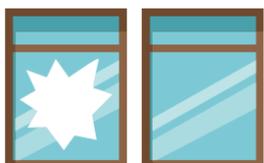
Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 150,00 por ocorrência.



Eletricista

Mão de obra para reparos elétricos em disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves de segurança e tomadas, troca de resistências de chuveiro elétrico e torneira elétrica.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 150,00 por ocorrência.



Vidraceiro

Mão de obra para reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas de até 4 mm de espessura e 1 m x 1 m.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 100,00 por ocorrência.



Encanador

Mão de obra para conserto de vazamentos causados por problema hidráulico em tubulações aparentes de 1 a 2 polegadas ou em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, pias, vasos sanitários, tanques e ralos.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 150,00 por ocorrência.



Vigilância

Serviço de segurança no local segurado devido a problemas causados por roubo, furto ou arrombamento que tornem a segurança do imóvel comprometida.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 ou 36 horas de serviço de vigilância, o que ocorrer primeiro.

Serviços de Assistência

Flex Assistance



Cobertura provisória de telhados - Exclusivo para casas Feito com lona plástica. Na impossibilidade de realizar este serviço, o mesmo material será disponibilizado para cobertura dos móveis.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 250,00 por ocorrência.



Serviço de caçamba

Envio de uma caçamba, em caso de sinistros cobertos nas garantias de roubo ou furto de bens; vendaval, chuva de granizo, desmoronamento, rompimento de tubulação, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio, queda de raio e explosão. Será fornecido desde que o segurado possua um local particular para colocá-la ou autorização da prefeitura municipal. Obs.: o serviço não contempla o manuseio do entulho. **Limite: uma vez por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.**



Limpeza de caixa d'água

 - Exclusivo para casas

Em caixas do tipo fibra de vidro, polietileno, fibrocimento, inox e alvenaria, desde que se possa ter acesso com uma escada.

Limite: uma vez por vigência, 2 caixas d'água e/ou 3.000 litros totais.



Instalação de olho mágico

 - Exclusivo para apartamentos

Mão de obra para instalação de olho mágico em portas de madeira.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00, limitado a duas portas.



Limpeza de ralos e sifões

Em tubulações de 1 a 2 polegadas na residência segurada (limitado a 5 itens).

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 100,00.

Serviços de Assistência

Mini-Assistência Residencial

Verifique se este é o pacote de serviços que consta em sua apólice.

Serviços de Assistência

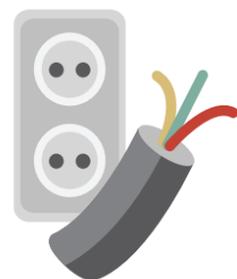
Mini-Assistência Residencial



Chaveiro

Mão de obra para conserto emergencial de fechaduras ou confecção de uma nova chave (simples ou tetra) em caso de perda, quebra ou roubo. Obs.: o serviço é válido apenas para portas ou portões externos, que dão acesso à residência.

Limite: duas vezes por vigência até R\$ 150,00 por ocorrência.



Eletricista

Mão de obra para reparos elétricos em disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves de segurança e tomadas, troca de resistências de chuveiro elétrico e torneira elétrica.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 100,00 por ocorrência.



Vigilância

Serviço de segurança no local segurado devido a problemas causados por roubo, furto ou arrombamento que tornem a segurança do imóvel comprometida.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 ou 36 horas de serviço de vigilância, o que ocorrer primeiro.



Limpeza

Mão de obra para limpeza da residência segurada por motivo de incêndio, roubo ou furto qualificado, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo.

*Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 200,00 por ocorrência.



Serviços domésticos provisórios

Cobre as despesas referentes à contratação de uma faxineira por causa de acidente pessoal com o segurado ou com a empregada doméstica, com registro em carteira, que precisar de hospitalização ou imobilização por mais de 5 dias.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 400,00.

Serviços de Assistência

Assistência Residencial

Verifique se este é o pacote de serviços que consta em sua apólice.

Serviços de Assistência

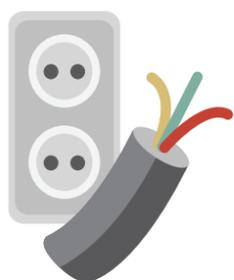
Assistência Residencial



Chaveiro

Mão de obra para conserto emergencial de fechaduras ou confecção de uma nova chave (simples ou tetra) em caso de perda, quebra ou roubo. Obs.: o serviço é válido apenas para portas ou portões externos, que dão acesso à residência.

Limite: duas vezes por vigência até R\$ 200,00 por ocorrência.



Eletricista

Mão de obra para reparos elétricos em disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves de segurança e tomadas, troca de resistências de chuveiro elétrico e torneira elétrica.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 150,00 por ocorrência.



Encanador

Mão de obra para conserto de vazamentos causados por problema hidráulico em tubulações aparentes de 1 a 2 polegadas ou em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, pias, vasos sanitários, tanques e ralos.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.



Vidraceiro

Mão de obra para reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas de até 4 mm de espessura e 1 m x 1 m.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 100,00 por ocorrência.



Vigilância

Serviço de segurança no local segurado devido a problemas causados por roubo, furto ou arrombamento que tornem a segurança do imóvel comprometida.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 ou 36 horas de serviço de vigilância, o que ocorrer primeiro.



Limpeza

Mão de obra para limpeza da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, roubo ou furto qualificado, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo. * Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 300,00 por ocorrência.

Serviços de Assistência

Assistência Residencial



Retorno antecipado ao domicílio

Paga os custos com transporte de volta para a residência, caso aconteça um sinistro no imóvel e o segurado esteja a mais de 300 km do local ou distância que exija mais de 5 horas de percurso rodoviário. Recuperação do veículo - Cobre o custo com transporte para buscar o veículo deixado a mais de 300 km do local de residência ou em distância que exija mais de 5 horas de percurso.

Limite: meio de transporte compatível ou 1 passagem aérea em classe econômica acima de 300 km, 1 vez por vigência.



Guarda de animais domésticos

Caso haja necessidade de desocupar o imóvel por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo que impossibilitem os donos de tomar conta dos seus animais.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência. Até R\$ 30,00 por dia de hospedagem do animal, até o máximo de 4 dias e de 4 animais, mediante comprovação de despesas.



Mudança e guarda de móveis

Transferência e guarda de objetos e bens da residência segurada por motivo de incêndio, rompimento de tubulação, alagamento*, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval ou granizo.

* Somente em casos de alagamento proveniente da ruptura de encanamentos ou entupimentos de ralos pertencentes à residência segurada.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 400,00 por ocorrência.



Cobertura provisória de telhados - Exclusivo para casas

Feito com lona plástica. Na impossibilidade de realizar este serviço, o mesmo material será disponibilizado para cobertura dos móveis.

Limite: duas vezes por vigência, até R\$ 250,00 por ocorrência.



Serviços domésticos provisórios

Cobre as despesas referentes à contratação de uma faxineira por causa de acidente pessoal com o segurado ou com a empregada doméstica, com registro em carteira, que precisar de hospitalização ou imobilização por mais de 5 dias.

Limite: uma vez por vigência, até R\$ 400,00.



Benefícios / Parcerias



Benefícios / Parcerias

Além da proteção e dos serviços que o Itaú Seguro Residencial oferece, você conta também com benefícios exclusivos!

Desconto nos serviços da Porto Faz

A Porto Faz é uma empresa do grupo Porto Seguro que oferece serviços avulsos de conveniência e emergência, independentemente de ser segurado ou não. Clientes do Itaú Seguro Residencial possuem descontos* nesses serviços**, aproveite.

Consulte os serviços em www.portosegurofaz.com.br

A seguir, alguns dos serviços disponíveis:



Limpeza de sofá



Desentupimento



Instalação de espelhos

*Desconto de 10% para clientes varejo e Uniclass, 15% para clientes Personalité. Essa condição pode ser alterada ou suspensa sem aviso prévio.

**Verificar disponibilidade do serviço na localidade.



Desconto na aquisição de fechaduras digitais

Com a parceria da empresa G-Locks, os clientes do Seguro Residencial contam com descontos na aquisição e instalação*** de fechaduras digitais. Os descontos podem chegar a até 30% na aquisição das fechaduras e 20% na instalação***, veja abaixo:

Para obter o desconto, entre em contato pelo número (11) 2339-4633 ou pelo e-mail contato@g-locks.com.br e informe seu CPF e o número da apólice.

Aquisição da fechadura	Desconto
Até R\$ 1 mil	15%
De R\$ 1 mil a R\$ 2 mil	20%
De R\$ 2 mil a R\$ 3 mil	25%
Acima de R\$ 3 mil	30%

***O serviço de instalação está disponível apenas para os Estados do RS, SC, PR, SP e RJ. O desconto na instalação só é válido para fechaduras adquiridas nessa parceria.

Benefícios / Serviços ambientais

Consulte a disponibilidade dos serviços e limite de utilizações durante a vigência de sua apólice.



Você pode ter mais atitudes sustentáveis sem sair de casa.

- **Descarte inteligente:**

Sabe aqueles móveis, artigos elétricos e eletrônicos que você não usa mais? Itens de pequeno porte podem ser descartados de forma ecologicamente correta.

Basta agendar a coleta com a Central de Atendimento pelo telefone 3003 1010, que o item é retirado em sua residência e encaminhado para a reciclagem.



- **Orientação ambiental**

Saber utilizar os recursos naturais é imprescindível para fazermos um mundo melhor. Com este serviço, você pode contar com uma assessoria especializada para explicar, por telefone, como adotar práticas sustentáveis na sua casa, tais como utilização consciente de água, energia elétrica, reciclagem de lixo, entre outras.



- **Projetos ecoeficientes**

Agora você poderá tirar do papel aquele projeto sustentável que pensou em fazer na sua casa. Os nossos especialistas podem ajudar você no desenvolvimento de projetos para transformar sua residência em um ambiente ecoeficiente como criação de telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

Estes serviços estão disponíveis em todas as capitais e regiões metropolitanas do Brasil.
Verificar disponibilidade dos serviços na apólice.
Os serviços poderão ser alterados ou excluídos na renovação da apólice a critério da seguradora.

Não estão incluídos nos serviços de assistência

Os locais de atendimento devem assegurar condições adequadas à segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho - Trabalho em Altura.

Não estão inclusos nos serviços de assistência



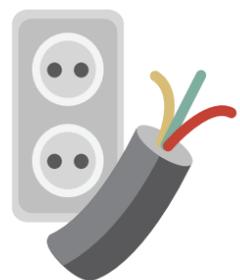
Chaveiro

Ficam excluídos quaisquer serviços de reparo ou substituição de fechaduras para fins de estética; cópia de chaves; reparos ou aberturas de fechaduras do tipo blindadas; reparos ou aberturas de porta de aço com fechaduras fixadas por solda do tipo cilindro, oval, monobloco; reparo ou abertura de fechaduras do tipo magnéticas, multiponto e que contenham instalações elétricas; reparo de portas, portões ou portas de aço; troca de segredo de fechaduras eletrônicas.



Encanador

Ficam excluídos quaisquer serviços de tubulações e conexões em cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR; reparos em equipamentos de pressurização; vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas); vazamentos em tubulações de gás; limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, cisterna; reparos em banheira de hidromassagem ou similar e suas tubulações; reparos ou substituição por fins de estética de vasos e louças sanitárias, reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscina, reparos em aquecedores de água elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações; reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos; reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis, residências com ausência de registro geral e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes.



Eletricista

Ficam excluídos serviços de reparos em portões elétricos, luminosos, front-light, back-light, alarmes, interfonos, porteiros eletrônicos ou circuitos internos de segurança, elevadores, bombas d'água e antenas ou cabos de televisão/TV por assinatura; reparos em aquecedores centrais de tipo elétrico, a gás e/ou solar e suas instalações; reparos em pressurizadores; reparos em duchas/chuveiros, torneiras e/ou aquecedores blindados; reparo de danos localizados fora do terreno ou área não pertencente ao imóvel; reparos de danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio; colocação de extensões; substituição total da fiação condutora; conversão de voltagem entre tomadas; reparo ou substituição por fins de estética; quebras de qualquer natureza (molduras de gesso, sancas, paredes etc.).

É de responsabilidade do segurado/cliente a indicação exata do local da ruptura da tubulação e do vazamento e quebras de qualquer natureza (molduras de gesso, sancas, paredes etc.). Não estão cobertos equipamentos de detecção eletrônica de vazamentos (caça-vazamentos) e/ou equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras etc.).

Não estão inclusos nos serviços de assistência



Desentupimento

Importante: Ficam excluídos os serviços caracterizados apenas como limpeza de caixa de inspeção e/ou gordura; desentupimentos de tubulações de água potável e/ou equipamentos pertencentes à piscina, banheira, hidromassagem ou similares; reparos ocasionados por inundações, enchentes ou eventos da natureza; desentupimentos em tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro; desentupimentos de fossa séptica; desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios; serviços que necessitem de equipamentos de detecção eletrônica de vazamentos (caça-vazamentos) e/ou equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras etc.); acabamento e/ou calafetação do local ou tampa em que ocorreu a abertura/quebra para realização do atendimento.



Cobertura provisória de telhados - Exclusivo para casas

Ficam excluídos serviços quando o acesso se der apenas pelo lado externo do imóvel; telhados com inclinação superior a 35°, substituição ou reparos em telhas, calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel; reparo na estrutura do telhado; locação de material para viabilizar a instalação de proteção.



Troca de telhas ou cumeeiras

Ficam excluídos os serviços de reparo em telhados quando o acesso se der apenas pelo lado externo do imóvel; reparos em coberturas de edifícios; telhados com inclinação superior a 35°, substituição de telhas quando decorrente de vendaval e/ou ventos fortes de qualquer espécie e/ou por chuva de granizo; reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado; substituição ou reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, além da substituição de telhas do tipo translúcida, polietileno, fibra de vidro, fibra vegetal, fibrotex e metálica.

Não estão inclusos nos serviços de assistência



Vidraceiro

Ficam excluídos dos serviços qualquer atendimento para vidros do tipo blindado, laminado e temperado, fumê, espelhado, com películas, colorido; bem como o jateamento de vidros; instalação, manutenção ou substituição total ou parcial de coberturas de vidro, guarda-corpo de vidro, portas de vidro e/ou sacadas de vidro.



Limpeza de calhas e condutores

Ficam excluídos os serviços de instalação, adequação, reparo ou substituição total ou parcial das calhas e condutores, além do desentupimento de condutores ligados a caixas de águas pluviais e calhas instaladas em telhados com inclinação superior a 35°.



Limpeza de caixa d'água

Ficam excluídos dos serviços a limpeza de caixas d'água/reservatórios quando o acesso se der apenas pelo lado externo do imóvel, desmontagem/montagem parcial ou total das telhas existentes e o madeiramento ou estrutura de sustentação do telhado que interfira no acesso à caixa d'água/reservatório; limpeza e higienização das tubulações, boiler (reservatório do sistema de aquecimento); reparos e/ou troca da caixa d'água/reservatório, das suas tubulações, conexões e registros e a execução de serviços em locais cujo acesso esteja em desacordo com as características acima.



Conserto de eletrodomésticos

Nos serviços cobertos estão compreendidas as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento.

Ficam excluídos dos serviços a troca e/ou substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos que não impeçam o funcionamento normal do equipamento; reparos em equipamentos cuja assistência técnica não está credenciada no Brasil, além de reparos em adega climatizada; ressarcimento de quaisquer danos causados direta ou indiretamente a alimentos, roupas em geral e utensílios domésticos; instalação e/ou adequação das tubulações para ligação ou saída de gás; fornecimento de gás e suas tubulações.

Não estão inclusos nos serviços de assistência



Prego e martelo

Importante: a instalação dos itens indicados acima somente será realizada se a capacidade de carga da parede ou laje do imóvel for adequada. A instalação de quadros limita-se a modelos simples, sem valor comercial e na dimensão máxima de 1,00 m x 1,00 m. A instalação de espelhos limita-se à dimensão máxima de 1,20 m x 1,20 m e colocados exclusivamente em paredes.

Ficam excluídos os serviços de desmontagem e/ou reinstalações em ambientes distintos do imóvel; abertura, furação, fixação ou instalações gerais em forros; instalação de iluminação, móveis e painéis, aparelhos condicionadores de ar, televisores, eletroeletrônicos/portáteis/domésticos e equipamentos esportivos; instalação e/ou fixação de quaisquer objetos de valor comercial; realização de reforço estrutural em paredes, bem como sua fixação por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos) e, ainda, não serão realizadas perfurações em colunas estruturais de concreto.



Check-up Plus

Os serviços descritos compreendem um único atendimento e ordem de serviço.



Caça-vazamento

Ficam excluídos serviços de detecção em tubulações de baixa pressão (após caixa/reservatório/cisterna). Em tubulações pluviais, de esgoto, bem como detecções em pontos que apresentam umidade ou infiltrações, além de tubulações que contenham pressurizadores. Reparo em tubulações de ferro, cobre, PVC, linha roscável, PEX e PPR. Reparo, acabamento e/ou calafetação do local ou tampa onde a abertura/quebra para realização do atendimento.



Instalação de olho mágico

Ficam excluídos os serviços de desmontagem e/ou reinstalações em ambientes distintos do imóvel; furação, fixação ou instalações em portas/portões em demais materiais que não seja madeira.

Não estão inclusos nos serviços de assistência



Preventivos

Importante (diagnóstico de instalação elétrica e hidráulica): o serviço engloba apenas o diagnóstico e é realizado sob forma de testes de funcionamento para os itens inspecionados e não compreende qualquer mão de obra para intervenção corretiva, seja total ou parcial, ficando limitado apenas ao apontamento dos itens com danos ou necessidades de ajustes, reparos, adequações ou instalações. Caso seja necessário reparo elétrico ou hidráulico, deverá ser solicitado um novo atendimento.



Instalação de ventilador de teto

Ficam excluídos dos serviços a instalação de ventiladores em qualquer tipo de forro, estuque ou qualquer teto que não apresente condições técnicas de sustentação; reparos no conjunto elétrico-mecânico, pás ou luminárias acopladas ao equipamento; reparos ou substituição total ou parcial da fiação condutora e reparos em controles remotos. Instalação de suporte em teto.



Reparos em ar-condicionado

Ficam excluídos dos serviços os reparos em controles remotos; qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso); reparos na saída de dreno da unidade interna; instalação ou reinstalação do aparelho; reparos na extensão da tubulação de fluido refrigerante e cabeamento elétrico; manutenção em tubulações de alumínio; higienização de condicionadores de ar portáteis.

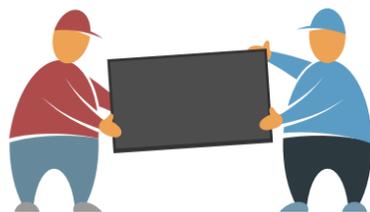


Reversão de fogão

Na hipótese de conversão de gás em produtos novos, recomenda-se ao segurado que confirme a possibilidade da execução dos serviços de forma gratuita pelo fabricante, pois o atendimento realizado por terceiros neste caso poderá ocasionar a perda da garantia.

Ficam excluídos dos serviços qualquer intervenção em produtos que não possuem assistência técnica no Brasil; instalação e/ou adequação de tubulação necessária para a condução do combustível, fornecimento de peças para conversão e produtos com garantia vigente do fabricante.

Não estão inclusos nos serviços de assistência



Instalação de suporte de TV

A instalação dos itens indicados acima somente será realizada se a capacidade de carga da parede ou laje do imóvel for adequada. Para as paredes que contenham tubulações hidráulicas e elétricas, o segurado deverá fornecer a planta construtiva atualizada do imóvel para perfuração segura, a fim de evitar danos na tubulação existente.

Ficam excluídos dos serviços a desmontagem e/ou reinstalações em ambientes distintos do imóvel; abertura, furação, fixação ou instalações gerais em lajes/teto e/ou forros; instalação de suportes ou ganchos com chumbamento (aplicação de concreto, serviços de alvenaria ou marcenaria); abertura de parede para colocação de suporte ou colocação de conduítes; passagem dos cabos pelo conduítes; instalação e/ou conexão dos televisores bem como os demais aparelhos de áudio e vídeo.



Serviço de caçamba

A retirada do entulho do interior da residência segurada e seu depósito na caçamba são de responsabilidade do segurado. Multas, taxas, prazo de permanência, horários de entrega e retirada são procedimentos determinados pela legislação vigente em cada município. Em caso de multas, a responsabilidade será do segurado.



Help desk

Importante: o funcionamento de alguns componentes do computador depende da disponibilidade de drivers do fabricante em relação ao sistema operacional instalado, sendo de responsabilidade do segurado obtê-los.

A seguradora não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificações de dados; inclusão ou substituição de cabos para construção da rede. O serviço somente poderá ser executado se o sistema operacional estiver em funcionamento.



Telefonia fixa

Importante: na hipótese da causa dos distúrbios ser atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, a seguradora fornecerá, a título gratuito, 1 (um) aparelho telefônico convencional.

Ficam excluídos dos serviços a ligação de extensões; averiguação de possíveis problemas percebidos a partir da suposição de elevação da tarifa telefônica; os consertos de aparelhos telefônicos e fax e os consertos e/ou instalação de mesas telefônicas, interfones, KS, PABX, modem ou similares.



Como acionar



Como acionar



Para serviços de assistência

Ligar para 3003 1010 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 720 1010 (demais Localidades)

Horário de atendimento: todos os dias, 24 horas



Para abertura de sinistro

Ligar para 3003 1001 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 720 1001 (demais localidades)

Horário de atendimento: segunda a sexta, das 8h às 22h
Sábados, domingos e feriados, das 8h às 20h



Para alteração no seguro

Ligar para 3003 1001 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 720 1001 (demais localidades)

Horário de atendimento: segunda a sexta (exceto feriados), das 8h às 20h



Para informações e segunda via da apólice

Ligar para 3003 1001 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 720 1001 (demais localidades)

Horário de atendimento: segunda a sexta (exceto feriados), das 8h às 22h

Para abertura serão necessárias as seguintes informações:

- Data do sinistro;
- Horário aproximado do evento;
- Um breve relato do ocorrido;
- Relação dos bens sinistrados;
- Endereço de onde ocorreu o evento.

Os documentos necessários serão solicitados no momento da análise, conforme a garantia acionada.

Dicionário de “Segurês”

Dicionário de “Segurês”

Parte exclusiva para explicar palavras fora do vocabulário comum.

A

ADITAMENTO. Significa acrescentar informações a um determinado contrato (para o seguro o contrato é a apólice), quando é necessário corrigir ou esclarecer alguma cláusula específica, ou, ainda, complementar com novos dados em falta no contrato original.

ALVENARIA. Alvenaria é a construção de estruturas e de paredes ligadas entre si por argamassa. Essas unidades podem ser blocos de concreto e pedras, mas não podem ser de madeira, ou seja, são construções de cimento.

APÓLICE. Uma apólice é um documento emitido por uma seguradora, que formaliza a aceitação do risco (no caso do seguro residencial, da casa/ apartamento). Nada mais é do que o contrato entre o cliente e a seguradora, em que aparecem as características do seguro adquirido pelo segurado e comercializado pela seguradora.

B

BENEFICIÁRIO. É quem vai usufruir do seguro contratado, quem se beneficiará dele caso tenha um imprevisto. Ex.: Joãozinho contratou um seguro residencial para a residência de sua mãe, onde ele não reside. Como beneficiária do seguro, Joãozinho coloca o nome de sua mãe: d. Maria. Caso ela venha a ter um imprevisto com sua casa, estará protegida, pois seu filho contratou um seguro para ela usufruir. No entanto, caso Joãozinho tenha um imprevisto com a casa em que ele mora, ele não estará respaldado pelo seguro, pois não contratou para ele, apenas para sua mãe.

BOA-FÉ. Portar-se com justiça e lealdade perante alguém. No caso da seguradora, existe o contrato de boa-fé, que se baseia na declaração verdadeira, honesta e transparente de todos os envolvidos no contrato (segurado e seguradora).

Dicionário de “Segurês”

Parte exclusiva para explicar palavras fora do vocabulário comum.

C

COBERTURAS. Termo que refere-se ao que foi contratado, os eventos que estão respaldados pelo seguro, ou seja, o que a seguradora “protege”, reembolsa em caso de imprevistos. Ex.: Ana contratou um seguro residencial com as seguintes coberturas: roubo, incêndio e danos elétricos, isso quer dizer que caso a casa dela sofra imprevistos relacionados a essas coberturas, como por exemplo, roubarem sua televisão ou se sua casa pegar fogo, ou se um raio que caiu sobre sua casa queimar algum aparelho elétrico ela receberá um valor de indenização.

CONTEÚDO. Termo que diz respeito aos itens que estão dentro da residência e possuem cobertura, ou seja, em caso de danos serão reembolsados.

E

ENDOSSO. Significa acrescentar informações a um determinado contrato, quando é necessário corrigir ou esclarecer alguma cláusula específica ou, ainda, complementar com novos dados em falta no contrato original

EVENTO. Representa o ocorrido, o acontecimento. Ex.: a casa da mãe de Joãozinho pegou fogo. Neste caso, o evento ocorrido foi o fogo na casa da mãe de Joãozinho.

ESTRUTURA. É a parte externa da casa, suas paredes, telhados, portões, portas etc.

Dicionário de “Segurês”

Parte exclusiva para explicar palavras fora do vocabulário comum.

F

FRANQUIA. Termo que refere-se à participação que o segurado deve pagar para a seguradora em caso de sinistro.

G

GARANTIAS. Termo que refere-se ao que foi contratado, os eventos que estão respaldados pelo seguro, ou seja, o que a seguradora “protege”, reembolsa em caso de imprevistos. Ex.: Ana contratou um seguro residencial com as seguintes garantias: roubo, incêndio e danos elétricos, isso quer dizer que caso a casa dela sofra imprevistos relacionados a essas garantias, como, por exemplo, roubarem sua televisão ou se sua casa pegar fogo ou se um raio que caiu sobre sua casa queimar algum aparelho elétrico, ela receberá um valor de indenização.

I

INDENIZAÇÃO. Termo que representa o valor que a seguradora pagará ao cliente. Ex.: o valor da indenização de d. Maria é de R\$ 50.000,00, ou seja, a seguradora pagou R\$ 50.000,00 para ela. É diferente do valor de cobertura contratado. O valor da indenização é o valor dos prejuízos apurados que podem ou não chegar ao valor do limite máximo (contratado).

Dicionário de “Segurês”

Parte exclusiva para explicar palavras fora do vocabulário comum.

L

LMI – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO. É o valor máximo que a seguradora paga para o segurado, em caso de sinistro. Refere-se ao valor de IS contratado. Esse valor só é pago quando os prejuízos atingem ou superam o total contratado para a garantia em questão. Ex.: Camila abriu um sinistro de incêndio, do qual tinha uma IS contratada de R\$ 50.000,00.

Esses R\$ 50.000,00 são o limite máximo de indenização, ou seja, o máximo que a seguradora pode pagar para Camila. Ao fazer a vistoria do ocorrido e apurar os prejuízos, o perito chega em uma conta de R\$ 40.000,00, ou seja, esse é o valor que Camila vai receber, ela não vai receber o limite máximo de indenização.

LOCAL DE RISCO. Endereço da residência segurada.

P

PRÊMIO. Preço, valor a ser pago pelo seguro.

PROPONENTE . É o titular da apólice, ou seja, nome em que foi contratado o seguro, não necessariamente quem usufrui dos benefícios.

PROPOSTA . Documento que formaliza o interesse do proponente em contratar o seguro, é um esboço das características do seguro contratado (coberturas + valores a serem pagos). A proposta passa por uma análise, e pode ou não ser aceita.

Dicionário de “Segurês”

Parte exclusiva para explicar palavras fora do vocabulário comum.

R

RISCO. No caso do seguro residencial, o risco refere-se à residência segurada.

S

SINISTRO. Acontecimento, acidente involuntário que danifica o bem segurado (nesse caso a casa), e garante ao segurado um reembolso em reais (R\$) para que ele possa restaurar o dano. Esse valor está limitado ao valor contratado para o acidente/sinistro em questão.



Itaú Seguros de Auto e Residência S.A. CNPJ: 08.816.067/0001-00. Processo Susep Itaú Seguro Residencial: 15.414.004.029/2010-56. Marcep Corretora de Seguros S.A. CNPJ: 43.644.285/0001-06. Registro Susep: 10.505.251. O registro deste plano na Susep não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. Consultas, informações e serviços transacionais acesse itau.com.br ou ligue a Central de Atendimento Itaú Auto e Residência 3003 1001 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 720 1001 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, exceto feriados. Reclamações, cancelamentos e informações gerais ligue para o SAC: 0800 728 0728, todos os dias, 24 horas por dia. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria: 0800 570 0011, em dias úteis, das 9h às 18h. Deficiente auditivo/fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24 horas por dia. "Os serviços de assistência serão prestados por empresa terceirizada, previamente determinada, distinta da Itaú Seguros de Auto e Residência S.A e com CNPJ próprio";