

## Caro(a) Segurado(a)

Parabéns! Você acaba de adquirir o produto **BSB Residência Premiado**, desenvolvido especialmente para atender às suas necessidades de proteção, contando ainda com um excelente pacote de serviços complementares.

Veja neste manual todos estes serviços, que foram desenvolvidos especialmente para você.

Os telefones da Assistência 24h para acionamento dos serviços, e da Central de Atendimento para aviso de sinistros e demais informações, constam no verso do cartão do Segurado. Mantenha-os sempre à mão para qualquer eventualidade.

Obrigado por escolher a **Liberty Seguros**. E seja muito bem-vindo à sua conquista mais segura!

**Luis Maurette**  
Presidente





<b>CONDIÇÕES PARTICULARES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES .....</b>	<b>5</b>
Glossário .....	5
<b>ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL .....</b>	<b>6</b>
<b>PLANO BÁSICO .....</b>	<b>6</b>
1. Requisito de Utilização dos Serviços .....	6
2. Eventos Assistidos .....	6
3. Âmbito Territorial e Duração .....	7
4. Serviços em Decorrência de Sinistro .....	7
4.1. Limpeza da Residência .....	7
4.2. Hospedagem Alternativa .....	7
4.3. Despesas com Restaurante e Lavanderia .....	8
4.4. Mudança e Guarda-Móveis .....	8
4.5. Guarda do Domicílio .....	8
4.6. Chaveiro .....	8
4.7. Regresso Antecipado .....	9
4.8. Recuperação do Veículo .....	9
4.9. Locação de Eletrodomésticos .....	9
4.10. Baby-Sitter .....	10
4.11. Faxineira Provisória .....	10
4.12. Guarda de Animais de Estimação .....	10
4.13. Cobertura Provisória de Telhados .....	11
4.14. Transmissão de Mensagens Urgentes .....	11
5. Serviços em Decorrência de Problemas Emergenciais .....	11
5.1. Mão-de-Obra Especializada .....	11
5.1.1. Chaveiro em caso de Perda ou Quebra das Chaves .....	11
5.1.2. Eletricista .....	11
5.1.3. Encanador .....	12
5.1.4. Desentupimento .....	12
6. Serviços Especiais .....	12
6.1. Mão-de-Obra para Conserto de Eletrodomésticos (Linhas Branca e Marrom) .....	12
6.2. Manutenção do Imóvel .....	14
7. Assistência PET .....	14
7.1. Requisitos de Utilização dos Serviços .....	14
7.2. Serviços .....	15

7.2.1. Assistência Veterinária .....	15
7.2.2. Leva-e-Traz .....	15
7.2.3. Envio de Ração a Domicílio .....	15
7.2.4. Organização de Funeral ou Cremação .....	16
7.2.5. Hospedagem de Animais .....	16
<b>CHECK-UP RESIDENCIAL BÁSICO .....</b>	<b>16</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>17</b>
1. Exclusões de Serviços da Assistência Residencial .....	17
2. Comunicação .....	17
3. Forma de Prestação dos Serviços .....	18
4. Perda de Direito aos Serviços Contratados .....	18

## CONDIÇÕES PARTICULARES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

As presentes Condições Particulares especificam os Serviços Complementares da **Assistência Residencial**, válidos em conjunto com sua Apólice de Seguro.

### GLOSSÁRIO

Seguem algumas definições de termos utilizados no presente manual, para os fins destes serviços complementares:

**Acidente Pessoal:** É o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento causador de lesão física que, por si só, e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico do Beneficiário. Incluem-se ainda no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

- a) ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Beneficiário ficar sujeito em decorrência do acidente;
- b) escapamento acidental de gases e vapores;
- c) alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

**Animal Assistido:** Entende-se por Animal Assistido, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo até 80 (oitenta) kg, excetuando-se os animais silvestres, não-domesticados e destinados a competições, desde que convivam no imóvel do Segurado, em sua residência habitual.

**Assistência Residencial:** é um conjunto de serviços oferecidos ao Usuário para utilização em consequência de sinistro ou em situações emergenciais, tais como: falta de luz proveniente de “curto circuito”, vazamentos de água, perda de chaves, dentre outros. Além destes serviços o usuário pode contar com a indicação de profissionais para os problemas domésticos como aqueles de manutenção, com garantia de qualidade do serviço prestado por 90 dias.

**Beneficiário:** Entende-se por beneficiário, além do Usuário, o cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

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

**Residência Assistida:** Entende-se por Residência Assistida a designada na apólice

de seguro **BSB Residência Premiado**.

**Segurado:** No caso de pessoas físicas, é o titular do seguro **BSB Residência Premiado**.

**Usuário:** Entende-se por Usuário o titular da apólice vigente de seguro **BSB Residência Premiado** de ocupação habitual ou de veraneio no Brasil.

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### PLANO BÁSICO

#### 1. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. A prestação de serviços de assistência relacionados no item 4 - SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE SINISTROS destas Condições Particulares, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela apólice de seguro **BSB Residência Premiado** e/ou de eventos não cobertos na apólice, desde que:

- a) ocorram no período de vigência da apólice;
- b) caracterizem uma situação de emergência;
- c) limitem-se às áreas privativas da Residência Assistida;
- d) sejam comunicados por telefone imediatamente após a ocorrência à **Central de Atendimento da Assistência Residencial**.

1.2. **Estão excluídos da prestação de serviços os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela apólice de seguro BSB Residência Premiada, são objeto de assistência técnica especializada, tais como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos, e equipamentos de segurança.**

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

#### 2. EVENTOS ASSISTIDOS

Respeitadas as condições de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item 1 - REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS destas Condições Particulares, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo Usuário:

- a) explosão e implosão;
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- c) danos elétricos;
- d) queda de raios no terreno aonde está localizado o imóvel;

- e) roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida), com ou sem ação de vandalismo;
- f) alagamento em decorrência de vazamento acidental originado no endereço segurado;
- g) arrombamento de portas ou janelas;
- h) impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Residência Assistida ou o acesso à mesma;
- i) todos os demais eventos cobertos pela apólice seguro **BSB Residência Premiado**, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

### 3. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

3.1. A assistência abrangerá o território brasileiro, desde que respeitadas estas Condições Particulares e observado o contido no Item 1 - EXCLUSÕES, do Tópico DISPOSIÇÕES GERAIS, destas Condições Particulares.

3.2. A utilização dos serviços de Assistência descritos nestas Condições Particulares dar-se-á exclusivamente durante a vigência da respectiva apólice de seguro **BSB Residência Premiado**.

### 4. SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE SINISTRO

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de sinistros previstos e amparados pela apólice de seguro **BSB Residência Premiado**.

#### 4.1. Limpeza da Residência

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice, houver a necessidade do envio de profissionais de limpeza à Residência Assistida, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelas despesas daí advindas, **limitadas ao valor máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), e até 2 (duas) ocorrências por vigência.**

#### 4.2. Hospedagem Alternativa

Quando for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel em consequência de sinistro coberto pela apólice, será providenciada pela **Assistência Residencial** a reserva e pagamento de diárias de hotel para acomodação do Usuário e seus beneficiários, entendidos estes na forma descrita no tópico GLOSSÁRIO destas Condições Particulares.

**As despesas decorrentes deste serviço limitam-se ao valor de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, até o máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) totais, e a 4 (quatro) diárias.**

A escolha do hotel será feita pela Assistência Residencial, devendo localizar-se o mais próximo possível da Residência Assistida. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta do Usuário e/ou seus beneficiários.

#### 4.3. Despesas com Restaurante e Lavanderia

Quando for verificada impossibilidade de habitação da cozinha ou da área de serviço da Residência Assistida, que tenham ficado inutilizados em consequência de sinistro devidamente coberto pela apólice, a **Assistência Residencial** reembolsará ao beneficiário as despesas comprovadamente tidas com restaurantes e lavanderias. **As despesas decorrentes deste serviço limitam-se ao valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), e serão reembolsadas mediante apresentação dos respectivos comprovantes de despesas.**

#### 4.4. Mudança e Guarda-Móveis

Quando for verificada a impossibilidade de habitação da Residência Assistida em consequência de sinistro devidamente coberto pela apólice e, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, a **Assistência Residencial** se encarregará do frete da mudança até a nova moradia provisória, e ainda da guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos ou que não possam permanecer no local do risco.

**As despesas deste serviço estarão limitadas a:**

- **Mudança: máximo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) durante 30 (trinta) dias, e até 2 (duas) ocorrências por vigência.**
- **Guarda-Móveis: máximo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) durante 30 (trinta) dias, e até 2 (duas) ocorrências por vigência.**

#### 4.5. Guarda do Domicílio

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice, a Residência Assistida ficar vulnerável, com danos às fechaduras, janelas, portas ou qualquer outro ponto de acesso ao imóvel, a **Assistência Residencial** providenciará a sua vigilância, se necessário.

**As despesas deste serviço estarão limitadas a 3 (três) dias do serviço de um profissional de vigilância, até o valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, e até 2 (duas) ocorrências por vigência.**

#### 4.6. Chaveiro

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice, a Residência Assistida ficar vulnerável, com danos às fechaduras ou portas, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional para execução do conserto emergencial.

**As despesas deste serviço estarão limitadas a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e, no máximo, a 2 (duas) ocorrências por vigência.**

**Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como das janelas internas da Residência Assistida.**

#### **4.7. Regresso Antecipado**

Se o Usuário se encontrar em viagem e, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice for necessário seu regresso à Residência Assistida, a **Assistência Residencial** colocará à sua disposição uma passagem aérea para o seu retorno ao local do evento.

**Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do Usuário for superior a 300 (trezentos) km da Residência Assistida, ou se o trajeto rodoviário tiver duração superior a 5 (cinco) horas.**

**As despesas deste serviço limitam-se ao fornecimento de uma passagem aérea de classe econômica, até o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais).**

#### **4.8. Recuperação do Veículo**

Em complementação ao serviço descrito no subtem 4.8 - REGRESSO ANTECIPADO, a **Assistência Residencial** providenciará o retorno do Usuário ao local onde deixou o veículo para recuperá-lo, pelo meio mais adequado.

**As despesas deste serviço limitam-se ao fornecimento de uma passagem aérea de classe econômica, até o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais).**

#### **4.9. Locação de Eletrodomésticos**

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice forem danificados quaisquer dos eletrodomésticos abaixo relacionados, e se devido à falta de um desses eletrodomésticos a vida cotidiana da família for afetada, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pela locação dos aparelhos necessários para sua substituição:

- Fogões;
- Refrigeradores;
- Freezers;
- Máquinas de lavar roupas;
- Máquinas de secar roupas;
- Lava-louças;
- Forno de microondas.

**As despesas deste serviço limitam-se a R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia e no máximo 4 (quatro) dias, até 2 (duas) ocorrências por vigência, independente do número de eletrodomésticos a serem substituídos.**

#### 4.10. *Baby-Sitter*

Se, em conseqüência de sinistro ocorrido na Residência Assistida o Usuário ou Beneficiário sofrer dano físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 1 (um) dia, e se não houver nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos filhos menores de 14 (quatorze) anos do Usuário ou Beneficiário, a **Assistência Residencial** providenciará a contratação de uma *baby-sitter*, em caráter provisório, que o possa substituir.

**A responsabilidade da Assistência Residencial limita-se à contratação da *baby-sitter* até que alguém de confiança do Usuário seja localizado para tomar conta das crianças, limitadas as despesas daí decorrentes ao valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia por 3 (três) dias, e até 2 (duas) ocorrências por vigência.**

#### 4.11. Faxineira Provisória

Se, em conseqüência de sinistro ocorrido na Residência Assistida a pessoa responsável pelos afazeres domésticos da residência (dona-de-casa) sofrer dano físico de natureza grave, e tiver que permanecer hospitalizada por período superior a 3 (três) dias, a **Assistência Residencial** providenciará a contratação de uma faxineira, em caráter provisório, que a possa substituir.

**A responsabilidade da Assistência 24h restringe-se aos custos de contratação da faxineira, limitadas as despesas daí decorrentes ao valor máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais), e até 2 (duas) ocorrências por vigência.**

**Âmbito Territorial:** Este serviço será prestado para as cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Brasília (DF) e Recife (PE).

#### 4.12. Guarda de Animais de Estimação

Se, em conseqüência de sinistro ocorrido na Residência Assistida for necessária a desocupação do imóvel, e não houver nenhum adulto ou familiar do Usuário que possa tomar conta dos seus animais domésticos, a **Assistência Residencial** providenciará a sua guarda, em local apropriado para esta finalidade.

**A responsabilidade da Assistência 24h limita-se aos custos com a guarda dos animais, até o máximo de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia e por animal, por até 4 dias e 3 animais, e a 2 (duas) ocorrências por vigência.**

**Este serviço abrange apenas os custos com a estadia dos animais, estando expressamente excluídos de sua responsabilidade quaisquer outros gastos, tais como veterinário, tosa, banho etc.**

#### 4.13. Cobertura Provisória de Telhados

A **Assistência Residencial** adotará as providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida com lona ou plástico, em decorrência de eventos previstos, a fim de proteger o seu interior, **até o limite de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por evento, para até 2 (duas) ocorrências por vigência.**

#### 4.14. Transmissão de Mensagens Urgentes

Quando solicitado pelo Segurado/Usuário, a **Assistência Residencial** se encarregará da transmissão de mensagens urgentes aos familiares e responsáveis, relacionadas ao sinistro, desde que dentro do território nacional.

### 5. SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de problemas emergenciais na Residência Assistida.

#### 5.1. Mão-de-Obra Especializada

##### 5.1.1. Chaveiro em Caso de Perda ou Quebra das Chaves

Caso o Usuário necessite entrar na Residência Assistida e tenha perdido a chave, ou quebre a mesma dentro da fechadura da porta principal de acesso ao imóvel, ou ainda em caso de roubo ou furto da mesma, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio de um chaveiro para a realização dos reparos/abertura da porta e confecção de nova chave, se necessário.

**O custo máximo para este serviço será de R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento, limitado a 4 (quatro) ocorrências por vigência.**

**Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, janelas internas da Residência Assistida, assim como peças que eventualmente tenham que ser substituídas.**

##### 5.1.2. Eletricista

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida devido a uma falha ou avaria nas suas instalações elétricas, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio de um profissional para a reparação emergencial necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir.

**Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais e mão-de-obra, limitadas estas despesas a R\$ 100,00 (cem reais) por evento, e a até 4 (quatro) ocorrências por vigência.**

**Não está incluída neste serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas**

elétricas, assim como a reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica, além de peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

### 5.1.3. Encanador

Em caso de vazamento interno que esteja causando ou possa causar alagamento na Residência Assistida, a **Assistência 24h** se encarregará do envio de um profissional para sua reparação.

**Estão incluídos neste serviço os custos dos materiais (\*) e mão-de-obra, limitadas estas despesas a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, e a até 4 (quatro) ocorrências por vigência.**

**A Assistência 24h não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução. Estão excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.**

**(\*) Por “materiais” entende-se aqueles necessários e indispensáveis para a execução do serviço, e não as peças e/ou produtos da Residência Assistida que tenham sido danificados no evento e eventualmente tenham que ser substituídos.**

### 5.1.4. Desentupimento

Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações da Residência Assistida, a **Assistência 24h** se encarregará do envio de profissionais para efetuar o serviço de desentupimento, **incluídos os serviços relativos a esgotos e caixas de gordura, desde que limitados à área interna do imóvel.**

**Estão igualmente incluídos neste serviço os custos dos materiais (\*) e mão-de-obra, limitadas estas despesas a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, e a até 4 (quatro) ocorrências por vigência. Estão excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.**

**(\*) Por “materiais” entende-se aqueles necessários e indispensáveis para a execução do serviço, e não as peças e/ou produtos da Residência Assistida que tenham sido danificados no evento e eventualmente tenham que ser substituídos.**

## 6. SERVIÇOS ESPECIAIS

### 6.1. Mão-de-Obra para Conserto de Eletrodomésticos (Linhas Branca e Marrom)

6.1.1. Em caso de quebra de quaisquer dos eletrodomésticos especificados a seguir que guarnecem a Residência Assistida, a **Assistência Residencial** se

encarregará do envio de profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para a realização dos consertos que se façam necessários.

Os serviços serão prestados em horário comercial (respeitada a disponibilidade dos prestadores) para os seguintes tipos de eletrodomésticos:

- Fogões;
- Refrigeradores;
- Freezers;
- Máquinas de lavar roupas;
- Máquinas de secar roupas;
- Lava-louças;
- Forno de microondas;
- Tanquinho;
- Centrífuga de Roupas;
- Depurador;
- Exaustor de Ar;
- Frigobar;
- Ar Condicionado;
- Ventilador de Teto;
- Televisão;
- Videocassete;
- Aparelho de Som;
- DVD;
- Aparelho de Telefone.

**Estão incluídos neste serviço os custos dos materiais (\*), mão-de-obra e peças, limitadas estas despesas a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, e a até 4 (quatro) eventos por vigência.**

**(\*) Por “materiais” entende-se aqueles necessários e indispensáveis para a execução dos reparos, e não as peças e/ou produtos da Residência Assistida que tenham sido danificados no evento e eventualmente tenham que ser substituídos.**

#### **6.1.2. Importante:**

- a) estão incluídos equipamentos com até 10 (dez) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho;**
- b) este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes. Para as localidades com menor número de habitantes, o usuário terá direito ao serviço através de reembolso, desde que obtenha prévia autorização da Assistência Residencial para a execução dos reparos. O limite máximo de reembolso por mão-de-obra é de R\$ 250,00 (duzentos e**

- cinquenta reais) por evento, para até 4 (quatro) ocorrências por vigência;
- c) estão excluídos os serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item;
  - d) estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
  - e) este serviço não será prestado para produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
  - f) estão excluídos os serviços para reparos de danos causados por transportes interno ou externo;
  - g) este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

## 6.2. Manutenção do Imóvel

6.2.1. Quando solicitado pelo Usuário para fins de manutenção da Residência Assistida, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de profissionais para elaboração de orçamento e execução dos serviços das seguintes especialidades:

- Pedreiro;
- Vidraceiro;
- Marceneiro;
- Serralheiro;
- Pintor;
- Eletricista;
- Encanador;
- Desentupimento;
- Chaveiro.

**6.2.2. A responsabilidade pela aprovação do orçamento e pagamento integral dos serviços executados é exclusivamente do Usuário, assim como pela aquisição dos materiais e peças necessários à sua execução.**

6.2.3. Os serviços serão prestados em horário comercial, respeitada a disponibilidade dos prestadores.

6.2.4. A **Assistência Residencial** garantirá a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais por ela indicados por um período de 90 (noventa) dias após o término de sua execução.

## 7. ASSISTÊNCIA PET

### 7.1. Requisitos de Utilização dos Serviços

**Âmbito Territorial:** Este serviço será prestado para as seguintes localidades: Porto Alegre e Caxias do Sul/RS; Florianópolis, Blumenau e Joinville/SC;

Curitiba, Londrina e Maringá/PR; São Paulo e ABC, Campinas, Ribeirão Preto, Bauru, Carapicuíba, Franca, Itaquaquecetuba, Jundiaí, Limeira, São José do Rio Preto, São José dos Campos, Sorocaba, Taubaté/SP; Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte e região metropolitana/MG; Vitória e Vila Velha/ES; Capitais das Regiões Centro-Oeste e Nordeste.

## 7.2. Serviços

Os serviços oferecidos pelo presente plano estão descritos a seguir, sendo que o conjunto dos serviços é limitado a 2 utilizações por vigência, até o valor total de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

### 7.2.1. Assistência Veterinária

Em caso de lesão do Animal Assistido, a **Assistência Residencial** garante o pagamento de até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, até o máximo de 2 (duas) ocorrências por ano, referentes a gastos com cirurgias e medicamentos. **Excluem-se desta cobertura os atendimentos a doenças preexistentes.**

### 7.2.2. Leva-e-Traz

Em caso de lesão do Animal Assistido, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo seu transporte até a clínica veterinária mais próxima do local do evento, desde que o Segurado não tenha condições físicas comprovadas de fazê-lo por seus próprios meios, sendo o meio de transporte mais adequado definido pela **Assistência Residencial**.

Após alta do veterinário responsável, caso o Segurado não tenha condições comprovadas de buscar o Animal Assistido e não haja nenhum outro responsável indicado por ele apto a fazê-lo, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo seu transporte pelo meio considerado mais adequado.

**O custo máximo para este serviço será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) ocorrências por vigência.**

### 7.2.3. Envio de Ração a Domicílio

Quando solicitado pelo Segurado, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pela aquisição, no estabelecimento mais próximo da residência do Segurado, e envio de ração de tipo e marca de sua escolha para consumo do Animal Assistido até o local de seu domicílio, **sendo que o custo de aquisição dos produtos correrá por conta do Segurado.**

**O custo máximo para este serviço será de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) ocorrência por vigência.**

## 7.2.4. Organização de Funeral ou Cremação

Em caso de falecimento do Animal Assistido, a **Assistência Residencial**, a seu exclusivo critério, se responsabilizará pela realização da cremação do animal assistido no local mais próximo do evento. O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais de oferecimento dos serviços. **O custo máximo para este serviço será de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Animal Assistido.**

## 7.2.5. Hospedagem de Animais

Em caso de lesão do Segurado que o impeça de cuidar do Animal Assistido, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo seu transporte de ida-e-volta e estadia em hotel para animais, ou canil mais próximo do local do evento, que seja considerado adequado para prestação deste serviço.

**O custo máximo para este serviço será de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, por um período de até 5 (cinco) dias.**

**Sendo necessário um período superior ao coberto por este serviço complementar, as diárias adicionais serão de responsabilidade do Segurado.**

## CHECK-UP RESIDENCIAL BÁSICO

Além dos serviços previstos no Plano Básico da **Assistência Residencial**, será disponibilizado, se solicitado pelo Usuário, um profissional para realização de um check-up de prevenção e manutenção na Residência Assistida, compreendendo:

- revisão na instalação elétrica (dimensionamento de tensão, troca de disjuntores, interruptores etc.), excluídos qualquer outra manutenção e/ou instalação de rede e cabeamento, tanto da fixação privativa (residência), quanto de instalações técnicas (antenas e similares);
- verificação de vazamentos em torneiras, sifões e qualquer outro encanamento aparente da Residência Assistida;
- mão-de-obra para fixação de antena (exceção para antenas coletivas ou TV por assinatura);
- substituição de lâmpadas e luzes;
- mão-de-obra para instalação de olho mágico;
- fixação de quadros e/ou prateleiras;
- mão-de-obra para troca de vidros;
- mudança de móveis entre cômodos da Residência Assistida, excluídos trabalhos de desmontagem dos móveis;
- lubrificação de fechaduras e dobradiças;
- limpeza de caixa d'água de até 1.000 (mil) litros e calhas (somente para casas);

- rejuntamento, ou seja, colocação de rejunte básico (mediante disponibilidade), em box, louças, pias, tanques e cerâmicas;
- mão-de-obra para substituição de telhas.

**2. Este serviço poderá ser utilizado somente uma vez por vigência, limitado ao custo de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) para todos os serviços. Caso haja valores excedentes, estes serão de inteira responsabilidade do Usuário.**

**3. É recomendável que, ao acionar o serviço, o Usuário solicite ao profissional a verificação de todos os itens que fazem parte do check-up, em função do limite de utilização por vigência.**

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **1. EXCLUSÕES DE SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

**1.1. Além das exclusões já mencionadas nestas Condições Particulares, consideram-se também como excluídos da Assistência Residencial:**

- a) serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da Central de Atendimento Assistência Residencial, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- b) imóveis utilizados parte como estabelecimentos comerciais, parte como residência, ou vice-versa, seja pelo Usuário ou por terceiros;**
- c) atos praticados por ação, omissão ou má-fé do Usuário/Beneficiário.**

**1.2. Excluem-se ainda o atendimento nos seguintes casos fortuitos ou de força maior:**

- a) atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;**
- b) atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;**
- c) eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou de radioatividade;**
- d) confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;**
- e) eventos decorrentes dos seguintes fenômenos da natureza, de caráter extraordinário: terremotos, erupções vulcânicas, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.**

### **2. COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato que demande a prestação dos serviços de assistência,

o Usuário ou Beneficiário solicitará por telefone o serviço necessário, informando seu nome, número da apólice de seguro **BSB Residência Premiado**, bem como o local onde se encontra.

No momento da solicitação de atendimento, o Usuário autoriza expressamente a **Assistência Residencial** a anotar e registrar eletronicamente as informações fornecidas, com o fim de que sejam prestados os serviços previstos nestas Condições Particulares e contratados pelo Segurado na respectiva apólice.

### 3. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela **Assistência Residencial** e por profissionais por ela contratados e designados para as respectivas finalidades.

A **Assistência Residencial** não será responsável por falhas na prestação dos serviços (não conseguir prestar os serviços solicitados) se, e somente se, ocasionados por motivos de força maior, tais como greves, manifestações populares, estados de calamidade pública, enchentes, catástrofes naturais e situações imprevisíveis, ou quando, por situações alheias à sua vontade, não conseguir localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida. Exclusivamente neste caso, a **Assistência Residencial** garante o reembolso ao Segurado dos gastos que lhe tenham sido previamente autorizados efetuar para obter os serviços previstos nos Planos contratados, observados os limites por evento indicados nestas Condições Particulares.

### 4. PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A **Assistência Residencial** cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos Planos contratados sempre que:

- a) o Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que dêem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos nestas Condições Particulares;
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.