



Manual das Assistências e Seguros



BemFlex



BemEstar



BemSeguro



Multi

Versão 04 - Março 2026

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Descrição

Através da Assistência você terá profissionais capacitados para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os serviços detalhados abaixo.

Planos cobertos

Assistência disponível exclusivamente para os associados de quaisquer planos, que adquirirem a taxa adicional mensal de INSPEÇÃO DOMICILIAR COM CAÇAMBA.

Limite de Intervenção da Assistência Inspeção domiciliar

LIMITE: A limitação será de até 03 (três) serviços por intervenção – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Atendimento da Assistência Residencial

Horário de atendimento central de assistência: Todos os dias, 24 horas por dia. Acionamento pelo telefone 0800 006 6688.

Horário de prestação dos serviços: Horário comercial

Evento: Inspeção domiciliar

Âmbito de atendimento: Brasil

Carência

A carência será de 30 (trinta) dias.

Coberturas e Limites

- **Revisão de instalação elétrica:** Envio de profissional até a residência assistida para realizar uma revisão no local, no intuito de identificar problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes na residência e reaperto de contatos, desde que tecnicamente possível.
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. *Limitado até 06 unidades.*
- **Lubrificação de fechaduras e dobradiças:** Contempla a mão de obra e óleo de lubrificação para o serviço de lubrificação em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem. *Limitado até 10 unidades.*
- **Limpeza de caixa d'água:** Limpeza de até 02 (duas) Caixas D'Água na residência, com capacidade máxima de até 3 mil litros cada caixa d'água.

- Caso seja necessário, para este serviço será disponibilizado o material para a troca da boia da Caixas D'Água se esta estiver desgastada.
- **Limpeza de calhas:** O serviço de limpeza de calhas consiste no envio de um profissional qualificado até a residência para realizar a varredura e retirada de sujeira e detritos das calhas que possuem tubulações aparentes. *Limitado a 15 metros lineares de calha.*
- **Remanejamento de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel será necessário a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais, desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem, e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda, andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.
- **Limpeza de ralos e sifões:** até 04 ralos e/ou sifões dentro ou fora da residência (desde que faça parte da área do imóvel) está excluído a limpeza de ralos c/ passagem de água pluviais. Será realizado a abertura do sifão de pias para retirada de dejetos e limpeza, evitando entupimento. Mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.
- **Higienização de ar-condicionado:** Quando necessário, o usuário terá à disposição o telefone da Assistência 24 horas para solicitar o envio de um profissional até a empresa assistida para solicitar o envio de profissional para efetuar a higienização do equipamento, utilizando produtos para eliminação de odores e fungos, limpeza do filtro e componentes internos, limpeza externa do equipamento e condensadora.
 - Limite: de 01 aparelho (aparelhos compactos, portáteis, Split, Mini Split, ar-condicionado de janela (ACJ) de até 36 mil BTU).
- **Instalação e troca de lâmpadas, tomadas e interruptores:** apenas mão de obra, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item a ser instalado;
 - Não há restrições para lâmpadas comuns, LED, LED Tubular (antiga fluorescente), Spot, Dicroica, LED de Bubo (antiga incandescente), Fita de Led, Mangueira de Led.
- **Instalação de olho mágico:** O Usuário terá a sua disposição o serviço de mão de obra de um prestador para realizar a instalação de olho mágico na porta principal de entrada de seu Imóvel, desde que tecnicamente possível. O material será fornecido pela assistência no valor de até R\$ 30,00 (limitado a 01 unidade), respeitando a quantidade especificada na apólice e havendo o material disponível no comércio local.
 - **Exclusões específicas:**
 - A INSTALAÇÃO DO OLHO MÁGICO SE RESTRINGE A PORTAS DE MADEIRA, DEVENDO O PRESTADOR AVALIAR O PONTO PARA A REALIZAÇÃO DOS FUROS NA ALTURA DESEJADA PELO USUÁRIO;
 - A REALIZAÇÃO DE FUROSE FIXAÇÃO DE OBJETOS NA PORTA DE MADEIRA DEPENDERÁ DO ESTADO DE CONSERVAÇÃO DA PORTA, POIS A PRESENÇA DE UMIDADE, DESGASTES OU TIPO ESTRUTURAL DA PORTA PODEM INVIABILIZAR A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO;
 - NÃO SERÁ REALIZADO O SERVIÇO PARA FURAÇÃO E FIXAÇÃO DE OLHO MÁGICO EM PORTAS DO TIPO BLINDADA, CORTA FOGO (ANTICHAMA) E VIDRO OU QUE CONTENHAM TRATAMENTO ACÚSTICO INTERNO.

- **Instalação de suporte para TV de até 50 polegadas:** Instalação de suporte desde que o local esteja apropriado e não ofereça risco ao aparelho (TV) que será colocado. *Limite: 01 unidade.*
- **Serviços gerais e de decoração:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração como (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). *Limitado a 05 unidades, independente do item a ser instalado.*
- **Instalação ou troca de chuveiro ou torneira elétrica:** mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas. *Limitada a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.*
- **Substituição de telhas:** somente mão de obra para verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas até 15 telhas (telhas modelos romana e barroca). Não está previsto a troca de telhas de todo o telhado. Verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s). O limite para este serviço de substituição cobrirá a mão de obra para até 15 telhas de barro comum, ou para 1 telha de fibrocimento com até 1,83 m de comprimento. Não terão atendimentos para telhas do tipo “Germânicas” e/ou Calhetões. Esse serviço exclusivo para casas, não sendo fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos, a partir do nível da rua, e ainda, telhados com inclinação superior a 35 graus, molhados, escorregadios, ou que ofereça risco de acidente ao prestador e desde que não ultrapasse o limite máximo de altura para acesso as calhas de até 07 (sete) metros.
- **Verificação de possíveis vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d’água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis. Se houver vazamentos, deve ser acionado o encanador.
- **Fornecimento de caçamba:** Fornecimento de até 01 (uma) caçamba para armazenar entulhos.
 - Condições específicas:
 - Serão aceitos apenas resíduos de construção civil, por exemplo: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) que sejam pertinentes a reforma;
 - A quantidade de diárias disponibilizadas será de até 03 (três) à 05 (cinco) dias corridos, a depender das normas do Município;
 - O local onde o prestador irá colocar a caçamba será de responsabilidade do usuário.