



Manual das Assistências e Seguros



BemFlex



BemEstar



BemSeguro



Multi

Versão 04 - Março 2026

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Descrição

Através da Assistência residencial, você terá profissionais capacitados para prestar Assistência Residencial 24 horas para atender imprevistos e realizar reparos causados por eventos cobertos.

Planos cobertos

Coberturas disponíveis sem custo adicional para associados dos planos Bem Seguro e Multiassistência.

Para os demais planos, a assistência estará disponível para aquisição, mediante pagamento de uma taxa adicional mensal.

Glossário Técnico

Assistência: é o serviço que será prestado pela Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Cancelamento do serviço: Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, ele deverá contatar a central de assistência para cancelamento em até 10 min, contados do acionamento do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado / realizado.

Chaveiro: Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso a Residência Assistida.

Evento previsto: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

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

Fato gerador: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o Usuário, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos da Residência Assistida, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o Usuário disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o Usuário arcar com as despesas extras diretamente com o Prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

Residência Assistida: Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada (endereço do titular do CONTRATO DE PLANO DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA), sempre dentro do território nacional, tal como especificado na proposta de adesão.

Intervenção: Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme LIMITE contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Usuário e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 minutos, junto a central de assistência.

Material Básico: Entende-se por Material básico, o conjunto dos objetos que são utilizados para concluir ou auxiliar na conclusão de algum reparo ou serviço de instalação residencial. Exemplo, para o serviço de encanador teríamos o material básico Veda Rosca. Este material poderá ser disponibilizado ou não pelos Prestadores da Central de Assistência, conforme produto/serviço contratado.

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

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo Usuário dentro do período de 12 (doze) meses, ou conforme período de vigência contratado.

Peça: Entende-se por peça, um ou mais elementos que formam um conjunto e permite o funcionamento de um todo. Para o conceito de assistência, Peça define-se como item necessário para o funcionamento de um equipamento residencial (eletrodoméstico ou eletroeletrônico), exemplo um motor de geladeira.

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

Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na residência.

Problema Emergencial: Para os fins do produto Assistência Residencial, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais na Residência Assistida, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um

atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Quebra de vidros: Para os fins do produto Assistência Residencial, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do Usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao Residência Assistida vulnerável.

Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. O PLANO ANGELUS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade do PLANO ANGELUS será tirar o Usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida.

Retorno e Garantia:

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e consequentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

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

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Limite de Intervenção da Assistência Residencial

LIMITE DE INTERVENÇÕES DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL: A limitação global dos serviços de chaveiro, electricista, encanador e vidraceiro deste pacote descrito, será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

Atendimento da Assistência Residencial

ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 horas por dia. Acionamento pelo telefone 0800 006 6688.

Carência

A carência será de 30 (trinta) dias, após assinatura da PROPOSTA DE ADESÃO do respectivo plano.

Coberturas e Limites

CHAVEIRO

Descrição: No caso de Evento Previsto, como Arrombamento, Roubo ou Furto na Residência Assistida, se esta estiver vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, o PLANO ANGELUS se encarregará do envio de um profissional para o serviço de mão de obra para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, e a cópia / confecção de uma chave simples, sendo este o único Material Básico a ser disponibilizado pela Central de Assistência.

Na hipótese de Problema Emergencial, como Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, que impeça o acesso do Usuário à residência ou que a Residência Assistida fique vulnerável devido ao mau funcionamento, o PLANO ANGELUS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o Usuário e o Prestador, não tendo o PLANO ANGELUS qualquer responsabilidade pelo pagamento.

IMPORTANTE: Atendimento para fechaduras e chaves de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves modelos: Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas ou eletrônicas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização/conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

Limite: R\$ 150,00 para Problema emergencial por intervenção e R\$ 150,00 para Evento Previsto.

A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricitista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

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

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

Evento: Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de Chaves

Âmbito de atendimento: Brasil

OBSERVAÇÕES:

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Usuário ao Residência Assistida, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;

- c) Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos e gestantes, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo da Residência Assistida, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Usuário;
- f) O PLANO ANGELUS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Usuário;
- g) Para portões eletrônicos, o serviço de chaveiro poderá ser fornecido, considerando exclusivamente abertura de fechadura (Chaves simples ou tetra), não contemplando outros tipos de reparo, assim como desmontar ou "desarmar" o motor para deixá-lo de modo manual".

EXCLUSÕES:

ESTE SERVIÇO NÃO COBRE CHAVE ELETRÔNICA, DIGITAL OU MAGNÉTICA EM QUALQUER CASO, BEM COMO, QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NESTE MANUAL.

MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

Descrição: No caso de Problema Emergencial ou Evento Previsto que ocasione Problemas Hidráulicos na residência assistida como, vazamento aparente em tubulações em PVC de até 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, o PLANO ANGELUS providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o Residência Assistida se encontra. Também será realizado o desentupimento de ramais internos sendo: tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:

- ✓ anel de borracha (40mm ou 50mm);
- ✓ Chuveiro e cano alargador;
- ✓ Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- ✓ Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

IMPORTANTE: O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer Equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro, cobre, aço, PEX ou PPR. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

Limite: R\$ 150,00 para Problema emergencial por intervenção e R\$ 150,00 para Evento Previsto por intervenção. A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

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

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

Evento: Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

Âmbito de atendimento: Brasil

Observações:

- a) Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Usuário.
- b) O Usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A. QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO;
- B. CASOS DE INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- C. TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA;
- D. REPAROS DEFINITIVOS;
- E. DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- F. LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- G. CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;
- H. UTILIZAÇÃO DE QUALQUER EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;
- I. TUBULAÇÕES E/OU CONEXÕES QUE NÃO SEJAM DE PVC (EX.: COBRE, AÇO, FERRO, PPR OU PEX);
- J. ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO etc.), BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;
- K. REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- L. ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PLUVIAL;
- M. ESTÁ EXCLUÍDA DESSE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER;
- N. SE HOVER NECESSIDADE DE LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA E/OU DA CAIXA DE INSPEÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Descrição: No caso de Evento Previsto na Residência Assistida como Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia -, nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, o PLANO ANGELUS se responsabilizará pelo envio do profissional para o serviço de mão de obra para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Na hipótese de Problema Emergencial na Residência Assistida que ocasione Problemas Elétricos, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados), decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. O PLANO ANGELUS se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:

- ✓ Resistencia, Disjuntores de 20 a 70amp;
- ✓ Tomada e Interruptores simples e duplas;
- ✓ Reatores e soquetes.
- ✓ Chuveiro e cano alargador;

IMPORTANTE: Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do Usuário, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

Limite: R\$ 150,00 para Problema emergencial por intervenção e R\$ 150,00 para Evento Previsto por intervenção. A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

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

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

Evento: Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia.

Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)

Âmbito de atendimento: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO;
- b) TROCA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO;
- c) PORTÃO ELÉTRICO/ ELETRÔNICO, ALARME, INTERFONE, CERCA ELÉTRICA, CIRCUITO DE SEGURANÇA, TELEFONE, INTERFONE, EQUIPAMENTO ELETRÔNICO, ELETRODOMÉSTICO

E ELETROELETRÔNICO, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;

- d) DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- e) LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- f) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;
- g) REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- h) EVENTOS CAUSADOS POR FALTA DE MANUTENÇÃO ADEQUADA BEM COMO AQUELAS QUE, EMBORA COBERTOS PELAS CONDIÇÕES GERAIS CITADAS ACIMA, SÃO OBJETO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA COMO: ELEVADORES, PORTÕES AUTOMÁTICOS OU ELETRÔNICOS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA;
- i) QUANDO NÃO PREENCHIDAS AS CONDIÇÕES EXIGIDAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS;
- j) QUANDO OS SERVIÇOS NÃO FOREM SOLICITADOS PREVIAMENTE À CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- k) EM CASO DE DOLO, CULPA GRAVE, FRAUDE OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO CLIENTE;
- l) O SERVIÇO DE ELETRICISTA PARA RESIDÊNCIA NÃO COBRE OS DANOS POR QUEDA DE RAIOS;
- m) REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

VIDRACEIRO

Descrição: Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, o PLANO ANGELUS se encarregará do envio de um profissional qualificado para realizar a mão de obra a fim de conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o Material Básico de reposição necessário. O Material Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). O PLANO ANGELUS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex (blindados), especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida.

A responsabilidade do PLANO ANGELUS será tirar o Usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será considerado como encerrado.

IMPORTANTE: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. A escolha do Material Básico a ser utilizado fica a critério do PLANO ANGELUS, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, o PLANO ANGELUS fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. O PLANO ANGELUS não

se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO / CONCLUSÃO DO SERVIÇO QUE NÃO SEJAM OS MODELOS DE VIDROS MENCIONADOS ANTERIORMENTE E CITADOS NESTE SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR, A QUAL NÃO SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO PLANO ANGELUS.

Limite: R\$150,00 por intervenção. A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

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

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Quebra de Vidros

Âmbito de atendimento: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A. SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS DA RESIDÊNCIA;
- B. DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- C. PEÇAS E ACESSÓRIOS;
- D. REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS POR TERCEIROS;
- E. REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Descrição: Na hipótese de **Evento previsto**, podendo ser Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento ou Vendaval que impossibilite condições adequadas de habitação para o cliente, a CONTRATADA encaminhará profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza do imóvel (mão de obra). A limpeza acontecerá de maneira superficial, básica, concedendo a melhor circunstância de habitação, desde que haja viabilidade técnica para realizar o serviço.

As Condições abaixo são indispensáveis para a realização do serviço:

- A limpeza do prestador se enquadra para as seguintes áreas internas da casa: pisos, paredes e tetos;
- O serviço acontecerá com o intuito de retirar as sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem o uso do imóvel;
- A limpeza será fornecida desde que esta não descaracterize o evento previsto, fator causador do dano;

- Para a prestação do serviço, vale ressaltar que a residência precisa conter condições mínimas para o profissional atuar, especificamente água e se possível, energia elétrica.

IMPORTANTE: São responsabilidades do morador todos os materiais e produtos necessários para a realização do serviço, pois o profissional estará acompanhado de itens básicos (luvas, panos, rodo, mangueira ou lavadora de alta pressão).

Limite: R\$300,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano.

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

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial – 08:00 às 18:00.

Evento: Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval.

Âmbito de atendimento: Brasil.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO;
- b) SERVIÇOS DE FAXINA OU QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO ANTERIORMENTE;
- c) LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E VIDROS (BOX, JANELAS E PORTAS) DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- d) REMOÇÃO, MOVIMENTAÇÃO OU DESMONTAGENS DE MÓVEIS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- e) DESPESA COM MATERIAL;
- f) LIMPEZA DA ÁREA EXTERNA DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- g) LIMPEZA DE DEMAIS RESIDÊNCIAS EXISTENTES NO QUINTAL;
- h) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;
- i) DESCARTE DE RESÍDUOS GERADOS COM A LIMPEZA;
- j) LOCAÇÃO DE CAÇAMBA PARA RETIRADA DE ENTULHO OU SUJEIRA.

MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS

Descrição: Em caso de Evento Previsto na Residência Assistida como, Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão e existindo a necessidade de reparos ou reformas na residência e que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à Residência Assistida e posteriormente sua guarda, o PLANO ANGELUS se encarregará das despesas com o transporte e a guarda dos móveis.

IMPORTANTE: A indicação do local onde será realizado a guarda dos móveis e objetos poderá ser feita pela Central de Assistência ou pelo Usuário, considerando que o limite contratado será para a guarda e retirada do móvel (ida e volta).

OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES SERÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO. OS MÓVEIS E OBJETOS DEVERÃO ESTAR EMBALADOS E ENCAIXOTADOS PRONTOS PARA A REALIZAÇÃO DO TRANSPORTE E SUA GUARDA E SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

Limite: R\$ 400,00 para mudança e R\$ 400,00 para a guarda dos móveis por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

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

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial.

Evento: Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

Âmbito de atendimento: Apenas Capitais Brasileiras e cidades com mais de 100 mil habitantes.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Descrição: Em caso de Evento Previsto na Residência assistida como, Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, o PLANO ANGELUS providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado de até 7 metros de altura e/ou móveis expostos, com lona plástica ou outro material a fim de proteger provisoriamente o Residência Assistida.

IMPORTANTE: PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA, SOMENTE SERÁ REALIZADO CASO HAJAM CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DO PRESTADOR, ONDE AS CONDIÇÕES DE CLIMA COMO CHUVAS, GRANIZO E GEADA, PODEM IMPEDIR A REALIZAÇÃO DO MESMO. NESTAS CONDIÇÕES, SERÁ NECESSÁRIO O USUÁRIO AGUARDAR PARA ACIONAMENTO DO SERVIÇO.

A RESPONSABILIDADE PELO CONSERTO DO TELhado SERÁ EXCLUSIVAMENTE DO USUÁRIO.

O Material Básico abaixo, está contemplado para a realização deste serviço é:

- ✓ Lona Plástica micra 150 ou material similar.

QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO / CONCLUSÃO DO SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR.

Limite: R\$400,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano.

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

Horário de prestação dos serviços: todos os dias 24 horas por dia.

Evento: Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves

Âmbito de atendimento: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) GARANTIA APÓS 48 HORAS DA COLOCAÇÃO DA LONA OU MATERIAL SIMILAR PARA CONTENÇÃO DA SITUAÇÃO EMERGENCIAL;
- B) SE NO MOMENTO DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO ESTIVER CHOVENDO OU EM CLIMA DE TEMPESTADES, NÃO SERÁ POSSIVEL REALIZAR SERVIÇO, DEVENDO-SE AGUARDAR O MOMENTO MAIS APROPRIADO PARA REALIZAÇÃO DO MESMO.
- C) SERVIÇOS REALIZADOS EM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- D) QUALQUER TIPO DE REPARO EM TELHADO, CALHAS, FORROS E BEIRAIS;
- E) SERVIÇOS EM EDIFÍCIOS OU EM IMÓVEIS COM MAIS DE DOIS PAVIMENTOS A PARTIR DO NÍVEL DA RUA, TELHADOS COM INCLINAÇÃO SUPERIOR A 35 GRAUS QUE OFEREÇA RISCO DE ACIDENTE AO PRESTADOR;
- F) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ACIMA, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;
- G) LOCAÇÃO DE ANDAIME.

DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO, CAIXA DE GORDURA E CAIXA DE INSPEÇÃO

Descrição: Em caso de entupimento da caixa de gordura ou caixa de inspeção (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto da Residência Assistida, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, o PLANO ANGELUS enviará um profissional para executar a desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

DEFINIÇÕES PARA:

- **Caixa de Gordura:** Pequeno reservatório que retém a gordura que é lançada na pia ou a que vem da máquina de lavar louças.
- **Caixa de Inspeção:** Pequeno reservatório com tampa onde é despejado o esgoto dos cômodos que não tem gordura, como banheiros e área de serviço.

IMPORTANTE: O SERVIÇO ESTÁ LIMITADO AO DESENTUPIMENTO DE ATÉ 30M DE TUBULAÇÃO OU LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA OU INSPEÇÃO DE ATÉ 60 LITROS. A RESPONSABILIDADE DO DESCARTE DOS DEJETOS E RESÍDUOS RETIRADOS DA CAIXA DE GORDURA E/OU INSPEÇÃO OU ESGOTO, SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

O LIMITE APRESENTADO É PARA A CAIXA DE GORDURA OU A TUBULAÇÃO DE ESGOTO, SENDO QUE, CASO SEJA NECESSÁRIA A EXECUÇÃO DOS DOIS SERVIÇOS NO MESMO ATENDIMENTO, OS CUSTOS PODERÃO EXCEDER AO LIMITE CONTRATADO. CASO ISSO OCORRA, SERÁ NECESSÁRIO O USUÁRIO ARCAR COM A DIFERENÇA DAS DESPESAS, PAGAS DIRETAMENTE AO PRESTADOR, LEMBRANDO QUE, OS VALORES COBRADOS SERÃO OS MESMOS PAGOS PELO PLANO ANGELUS.

Limite: R\$ 200,00 por intervenção. A limitação global dos serviços de Desentupimento de tubulação de esgoto, caixa de gordura ou caixa de inspeção deste pacote será de até 1 (uma) intervenção/ano, independente do serviço solicitado.

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: Entupimento de caixa de gordura/entupimento de esgoto

Âmbito de atendimento: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;**
- B) PROBLEMAS EMERGENCIAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;**
- C) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES CONTRATADOS, OU AINDA ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;**
- D) REMANEJAMENTO OU REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO IMÓVEL (MÓVEIS, QUADROS etc.), QUE OBSTRUA, IMPEÇA OU INVIABILIZE O ACESSO AO LOCAL PARA A NORMAL EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA;**
- E) NECESSIDADE DE QUEBRA OU REFORMA EM ALVENARIA;**
- F) CAMINHÕES DE SUÇÃO (BOMBAS, CAMINHÕES, CALDEIRAS etc.), SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER**
- G) EQUIPAMENTOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;**
- H) CAIXAS COM CAPACIDADE SUPERIOR A 60L (PADRÃO RESIDENCIAL);**
- I) TUBULAÇÕES DE ESGOTO SUPERIORES A 30 METROS;**
- J) FALTA DE CONSERVAÇÃO DOS ENCANAMENTOS, BEM CAIXA DE GORDURA (AVARIAS PRÉVIAS);**
- K) SERVIÇO DE DESOBSTRUÇÃO OU DESENTUPIMENTO DOS RAMAIS HIDRÁULICOS LIGADOS À CAIXA DE GORDURA;**
- L) REMOÇÃO OU TRANSPORTE DE DEJETOS E RESÍDUOS;**
- M) DESENTUPIMENTO EM CAIXA DE GORDURA OU ESGOTOS QUE NÃO SEJAM RESIDENCIAIS.**
- N) DESENTUPIMENTO EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS);**
- O) LIMPEZA DE FOSSA SÉPTICA;**
- P) QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO.**