



# 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 SEM 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 FURO E 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.