

CARO SEGURADO

Para você que adquiriu o Real Condomínio este é o guia de serviços da Real Assistência 24 horas. Utilize-o em caso de Situação Emergencial, Sinistro ou Manutenção Geral.

Mantenha este guia em algum lugar de fácil acesso. Junto com este material, você também recebeu o cartão com o telefone da Real Assistência. Quando precisar, poderá sempre contar com a nossa ajuda em em uma situação de emergência, sinistro ou manutenção geral.

Lembre-se:

Os serviços de assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 707 5050.

O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Versão: Outubro/2007

Válida para seguros com início de vigência a partir de 01/10/2007

REAL ASSISTÊNCIA - SUMÁRIO

1.	Quem Pode Utilizar	4
2.	Quando a Assistência Pode ser Utilizada	4
3.	Serviços de Assistência	4
	3.1. Situação Emergencial	4
	3.2. Sinistro	5
	3.3. Manutenção Geral	7
4.	Responsabilidades	7
5.	Serviços e Eventos não Cobertos pela Assistência	8

REAL ASSISTÊNCIA AO CONDOMÍNIO

1. Quem pode utilizar

Os condomínios residenciais, comerciais, mistos, escritórios/consultórios ou “flat”/ “apart-hotel”, contratantes ou beneficiários do seguro Real Condomínio.

2. Quando a Assistência pode ser utilizada

Pode ser acionada pelo telefone (ligação gratuita), a qualquer hora do dia ou da noite, em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Real Assistência ao Condomínio

0800 707 5050

Entende-se:

Situação Emergencial: evento ocorrido no imóvel, externo, súbito e fortuito, bem como eventos ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais, involuntário por parte do segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel, desconforto ou prejuízo ao segurado e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes.

Sinistro: evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do segurado ou de seus prepostos, que provoque danos materiais ao imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes de situações emergenciais. A Real Assistência se responsabiliza pelo envio de profissionais, que farão o diagnóstico e a contenção emergencial do problema.

Manutenção Geral: evento em que não se evidencie a ocorrência de sinistro, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais, ou seja, serviços que, eventualmente, são utilizados para manter a conservação e/ou acrescentar benfeitorias ao imóvel.

3. Serviços de Assistência

3.1. Situação Emergencial

A Real Assistência se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial ao condomínio ou a seus condôminos, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviço de Chaveiro:** ocorrendo perda ou quebra da chave dentro da fechadura da porta de acesso principal ao condomínio ou a uma das unidades e não havendo chave sobressalente, a Real Assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano, no caso do condomínio e de R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 3 (três) intervenções por ano, no caso da unidade.
- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema no encanamento relacionado a vazamentos que possa vir a acarretar alagamento no condomínio ou em uma das unidades, a Real Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano, no caso do condomínio, e de R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 3 (três) intervenções por ano, no caso da unidade.
- **Serviço de Eletricista:** ocorrendo algum tipo de problema elétrico relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no condomínio ou em uma das unidades, a Real Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para realização de reparação de urgência, necessário para restabelecer a energia elétrica até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano, no caso do condomínio, e de R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 3 intervenções por ano, no caso da unidade.

Importante

No caso de atendimento às unidades, o limite de intervenções é total e não para cada unidade.

3.2. Sinistro

A Real Assistência se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviço de Chaveiro:** ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no condomínio, caso ele fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Real Assistência enviará um chaveiro para a realização do serviço até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema hidráulico no condomínio relacionado a vazamentos que possa vir a acarretar alagamento, a Real Assistência enviará um profissional para o diagnóstico e a contenção emergencial. O limite é de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Serviço de Eletricista:** se, em decorrência de evento coberto, acontecer algum tipo de problema elétrico relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no condomínio, a Real Assistência enviará um profissional para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica

até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Serviço de Vidraceiro:** ocorrendo algum tipo de problema no condomínio relacionado a quebra de vidros de portas ou janelas externas do condomínio, a Real Assistência enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Limpeza do Condomínio:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval, envolvendo o condomínio segurado, houver a necessidade do envio de profissionais da limpeza, a Real Assistência se responsabiliza pelas despesas decorrentes até o limite de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Guarda do Condomínio:** se, em decorrência de arrombamento ou roubo/furto qualificado, o condomínio ficar vulnerável e não havendo porteiro ou segurança próprio, a Real Assistência providenciará a vigilância do mesmo, como medida de contenção emergencial, pelo período máximo de 72 (setenta e duas) horas ou R\$ 600,00 (seiscentos reais), o que primeiro ocorrer, limitado a 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Mudança e Guarda-Móveis:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval envolvendo o condomínio segurado, houver necessidade de reparos ou reformas, que exijam a transferência (mudança) de móveis e bens pertencentes ao condomínio para local de guarda provisório indicado pelo segurado, a Real Assistência garante até os limites de:

a) R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, observando-se o máximo de 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

b) R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, observando-se o máximo de 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Fixação de Antena Coletiva:** em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena coletiva do condomínio, a Real Assistência enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena, não sendo responsabilidade da Real Assistência o ajuste ou sintonia do sinal. O limite é de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, observando-se o máximo de 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

• **Regresso Antecipado:** se o síndico estiver viajando e for necessário seu regresso ao imóvel segurado em decorrência de sinistro coberto, a Real Assistência, a seu critério, colocará à disposição um meio de transporte alternativo para retorno até seu domicílio, desde que sua localização seja superior a 300 km do local do sinistro ou quando o trajeto por via rodoviária for de duração superior a 5 (cinco) horas. Limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

- **Recuperação do Veículo:** se o síndico utilizar os serviços descritos no item anterior e necessitar retornar ao local onde se encontra seu veículo, a Real Assistência suportará os custos de um meio de transporte alternativo, a seu critério, para que o mesmo possa recuperá-lo, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Cobertura Provisória de Telhados:** se, em decorrência de impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval ou granizo, ocorrer destelhamento parcial do condomínio e sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior, a Real Assistência providenciará a cobertura provisória com lona, plásticos ou material apropriado até o limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Zelador/Faxineiro Substituto:** caso o zelador ou faxineiro sofrer dano físico de natureza grave decorrente de incêndio, queda de raio e explosão, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval e tenha que permanecer hospitalizado por período superior a 2 (dois) dias, a Real Assistência reembolsará as despesas referentes à contratação de um zelador ou faxineiro substituto, mediante a apresentação de recibos ou notas fiscais que comprovem as despesas efetuadas pelo condomínio. Este serviço está limitado a R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, observando-se o período máximo de 7 (sete) dias, limitado a 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis:** a Real Assistência está à disposição do condomínio para transmitir mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo segurado, dentro do território nacional. Poderá fornecer também telefones de autoridades públicas como bombeiros, polícia e hospitais. Não existe limite de utilização.

3.3. Manutenção Geral

A Real Assistência se responsabiliza pela indicação de profissionais, custo de visita e orçamentos dos serviços prestados ao condomínio. Os custos de mão de obra dos profissionais encarregados pela prestação dos serviços e as despesas com peças, materiais ou produtos para reposição são de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviços oferecidos:** eletricitas, encanadores, pedreiros, vidraceiros, chaveiros, serralheiros, marceneiros e pintores.
- **Serviços específicos que são indicados apenas na cidade de São Paulo e cidades limítrofes (Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano, Diadema, Guarulhos, Cotia, Osasco, Barueri e Taboão da Serra):** conservação de bombas e instalação e manutenção de pára-raios, luzes de emergência/sensores, portas corta-fogo, corrimãos, portas e portões automáticos, interfones, circuito fechado de TV, alarmes etc.

4. Responsabilidades

- As despesas com peças, materiais ou produtos para reposição, em caso de sinistro, manutenção geral ou evento emergencial serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses, quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.
- Se a contenção emergencial não for possível, a Real Assistência estará isenta de qualquer responsabilidade.
- Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região onde ocorreu o sinistro, o segurado deverá contatar a Real Assistência para que esta autorize a execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio segurado, de acordo com limites preestabelecidos.
- A Real Assistência não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo segurado. Exceto quando tenham sido autorizadas previamente pela Real Assistência.

5. Serviços e Eventos não Cobertos pela Assistência

- a) Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência do contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel.
- b) Serviços providenciados diretamente pelo segurado ou por terceiros, sem prévio contato com a Real Assistência.
- c) Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos.
- d) Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos.
- e) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- f) Despesas com peças de reposição ou para reparos.
- g) Eventos e consequências causadas por dolo do segurado.
- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.
- i) Sinistros, Evento Emergencial e/ou Manutenção Geral e suas consequências decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza.
- j) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Real Assistência e superiores aos limites fixados nas condições particulares.