

CARO SEGURADO

Para você que adquiriu o Real Residencial este é o guia de serviços da Real Assistência. Utilize-o em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Mantenha este guia em algum lugar de fácil acesso. Junto com este material, você também recebeu um adesivo com o telefone da Real Assistência. Não deixe de aplicá-lo em local visível em sua residência. Assim, quando precisar, poderá sempre contar com a nossa ajuda nos serviços de Assistência 24 horas.

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: Novembro/2007

Válida para seguros com início de vigência a partir de 01/11/2007

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	8
5.	Serviços e Eventos não Cobertos pela Assistência	8

REAL ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA

1. Quem Pode Utilizar

O segurado que contratar o seguro Real Residencial e as demais pessoas seguradas, aqui entendidas como seu cônjuge, filhos, pais que com ele convivam e dele dependam economicamente.

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 à Residência

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, involuntários 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 eventos 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, 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, 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 1 (uma) intervenção por ano.

- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema no encanamento, relacionado a vazamentos que possam vir a acarretar alagamento no imóvel, 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 o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sem inclusão de material, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.
- **Serviço de Eletricista:** ocorrendo algum tipo de problema elétrico, relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, a Real Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sem inclusão de material, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.

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 imóvel segurado, 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 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema hidráulico no imóvel relacionado a vazamentos que possam vir a acarretar alagamento, a Real Assistência enviará um profissional para o diagnóstico e a contenção emergencial. O limite é de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização 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 imóvel, 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\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Vidraceiro:** ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros de portas ou janelas externas, 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 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Limpeza da Residência:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval envolvendo o imóvel do segurado houver a necessidade do envio de profissionais da limpeza, a Real Assistência se responsabiliza pelas despesas decorrentes, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Guarda da Residência:** se em decorrência de arrombamento ou roubo/furto qualificado, o imóvel ficar vulnerável, a Real Assistência providenciará a vigilância do mesmo, como medida de contenção emergencial, até os limites de 72 horas de serviço de um profissional de vigilância ou R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, o que ocorrer primeiro, 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 imóvel do segurado houver a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência (mudança) de móveis e bens pertencentes ao imóvel 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, 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\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, observando-se o máximo de 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Restaurante e Lavanderia:** caso o imóvel segurado torne-se inabitável ou for inviável a utilização da cozinha e da área de serviço em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval, a Real Assistência responderá com o reembolso das despesas com restaurante e lavanderia, limitada a R\$ 100,00 (cem reais) por dia, até o máximo de 4 (quatro) dias, observando-se o limite de 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Hospedagem Alternativa:** caso o imóvel torne-se inabitável em consequência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval, a Real Assistência se encarregará da reserva e pagamento do hotel, limitada a R\$ 100,00 (cem reais) por dia, até o máximo de 4 (quatro) dias e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

Despesas extras, tais como telefone, restaurantes, frigobar e similares, são exclusivas do segurado.

• **Baby-Sitter/Berçário:** em virtude de o segurado sofrer algum dano físico de natureza grave em consequência de incêndio, queda de raio e explosão, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval e tenha que permanecer hospitalizado por um período superior a 1(um) dia, não havendo quem possa cuidar de seus filhos menores de 14 anos, a Real Assistência promoverá o reembolso das despesas com a contratação de uma Baby-Sitter/Berçário, mediante apresentação dos recibos ou notas fiscais que comprovem as despesas efetuadas pelo segurado. É de responsabilidade do segurado que alguém de sua confiança seja localizado o mais breve possível para tomar conta das crianças.

Este serviço está limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais), observando-se o máximo de 1 (uma) utilização na vigência da Apólice, restringindo-se às cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Brasília (DF) e Recife (PE).

• **Serviços Domésticos Provisórios:** caso a dona de casa sofra dano físico de natureza grave, decorrente de incêndio, queda de raio e explosão, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval e tenha que permanecer hospitalizada por período superior a 5 (cinco) dias, a Real Assistência reembolsará as despesas referentes à contratação de uma faxineira, mediante a apresentação de recibos ou notas fiscais que comprovem as despesas efetuadas pelo segurado.

Este serviço está limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais), observando-se o máximo de 1 (uma) utilização na vigência da Apólice, restringindo-se às cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Brasília (DF) e Recife (PE).

- **Guarda de Animais Domésticos:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval seja necessária a desocupação do imóvel, caso o segurado não disponha de alguém que possa assumir a guarda dos animais domésticos, a Real Assistência providenciará o reembolso de despesas para a guarda dos mesmos em local apropriado, mediante a apresentação de recibos ou notas fiscais que comprovem as despesas efetuadas pelo segurado.

Este serviço está limitado a R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, por animal, até o máximo 4 (quatro) dias e 4 (quatro) animais, limitado a 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice, restringindo-se aos custos de estadia do animal.

- **Regresso Antecipado:** se o segurado 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 horas. Limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

- **Recuperação do Veículo:** caso o segurado utilize os serviços descritos no item anterior e necessite 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, vendaval ou granizo ocorrer destelhamento parcial do imóvel 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\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

- **Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis:** a Real Assistência está à disposição do segurado 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 imóvel. 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.

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 autorizados 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.