

ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA 24 HORAS

Para entrar em contato com o serviço de Assistência Imobiliária 24 horas, ligue para **3003-7727** (principais capitais e regiões metropolitanas) ou **0800 704 9399** (demais regiões).

CONFIRA AQUI A LISTA COMPLETA

Condições Gerais da Assistência IMOBILIÁRIO

ARTIGO 1 – DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de seguro do Imóvel desde que esteja situado no Brasil. Nos casos de imóveis residenciais estão cobertos aqueles exclusivamente de uso habitual.

B) BENEFICIÁRIO:

Entende-se por Beneficiário, no caso de Residências, além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes e para Empresas, além do proprietário, os funcionários da Empresa, desde que, devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

C) IMÓVEL ASSISTIDO:

Entende-se por Imóvel Assistido o designado na apólice de seguro do Imóvel.

D) EMERGÊNCIA:

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

E) REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

E.1.- A prestação de serviços de assistência elencados no artigo 3 deste anexo, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos na alínea “F”, desde que:

- 1) ocorram no período de vigência da apólice;
- 2) caracterizem uma situação de emergência;
- 3) se limitem às áreas comuns do Imóvel;

4) sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento.

5)

E.2. - Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos neste Anexo, os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela Apólice de seguro do imóvel, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

E.3. - Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

F) EVENTOS ASSISTIDOS:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item E.1. deste Anexo, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos:

- a) explosão e implosão
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros
- c) danos elétricos
- d) queda de raios, no terreno onde está localizado o imóvel
- e) roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso o Imóvel), com ou sem ação de vandalismo
- f) alagamento em decorrência de vazamento interno acidental
- g) arrombamento de portas ou janelas
- h) impacto de veículos que impeçam o funcionamento do Imóvel Assistido ou o acesso ao mesmo
- i) todos os demais eventos cobertos pela apólice de seguro do Imóvel respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

G) ACIDENTE PESSOAL:

Considera-se Acidente Pessoal, o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do Beneficiário ou torne necessário tratamento médico. Incluem - se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

1. Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Beneficiário ficar sujeito em decorrência do acidente;
2. Escapamento acidental de gases e vapores;
3. Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- a) O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas as condições do artigo 1 e observadas as exclusões deste contrato.
- b) A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da Apólice de Seguro do Imóvel do qual é adicional.

ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA AO IMÓVEL ASSISTIDO

Os serviços relativos ao Imóvel Assistido abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A) Envio de Chaveiro por Perda ou Roubo das Chaves

Devido a ocorrência de perda ou roubo de chaves, se o Beneficiário não puder entrar no Imóvel Assistido, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, **a nossa assistência** enviará um chaveiro até o imóvel para que, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 60,00 (Sessenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas do Imóvel Assistido.

B) Envio de Chaveiro por Roubo ou Furto do Imóvel

No caso de roubo ou furto qualificado do Imóvel Assistido em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum ao Imóvel Assistido com danificação da(s) fechadura(s), **a assistência** assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas do Imóvel Assistido.

C) Hidráulica

A assistência enviará ao Imóvel Assistido, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por ano.

A assistência não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

D) Envio de Eletricista

Em caso de falta de energia elétrica no Imóvel Assistido ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, **a assistência** enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para este serviço será de R\$ 60,00 (Sessenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

E) Serviço de Segurança e Vigilância

A assistência providenciará os serviços emergenciais de um vigia, no Imóvel Assistido que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. O limite máximo para este serviço será de até 03 (três) dias, limitado a R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) e 01 (uma) intervenção por ano.

F) Serviço de Limpeza

A assistência enviará profissionais de limpeza ao Imóvel Assistido que, ao ser alvo de um sinistro, torne-se inabitável em consequência de ocorrência dos eventos cobertos.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos Usuários ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando o Imóvel Assistido para um reparo posterior definitivo.

A assistência não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço à disposição 01 (uma) vez por ano, e com um gasto máximo limitado a R\$ 200,00 (Duzentos Reais).

G) Retorno antecipado ao domicílio

A assistência providenciará para o Usuário, seu retorno em meio de transporte adequado (a ser definido pela assistência), para que este possa retornar ao Imóvel Assistido em caso de sinistro, caso não possa retornar por seus próprios meios, em tempo hábil.

Esse serviço estará disponível nas ocorrências de eventos cobertos por estas condições, em que seja necessária a intervenção **da assistência** e o usuário esteja em viagem a mais de 100 km de distância do Imóvel Assistido.

H) Retorno do Usuário para Recuperação do Veículo

Em complementação ao serviço descrito no item G desse mesmo artigo, **a assistência** providenciará para o Usuário seu retorno em meio de transporte adequado (a ser definido pela **assistência**), para que ele possa buscar o seu veículo no local em que se encontrava quando em viagem, até o Imóvel Assistido.

I) Informações

A assistência poderá fornecer números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais e hotéis, sempre que o Imóvel Assistido for afetado por eventos garantidos por estas condições.

Caberá à assistência exclusivamente informar os números solicitados, ficando o Usuário responsável pelo acionamento dos serviços.

J) Transmissão de Mensagens Urgentes

A **assistência** garante a transmissão de mensagens urgentes, dos Usuários desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas por estas condições.

ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento **da nossa assistência**, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Aos Imóveis de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário.
- c) Aos bens, objetos e riscos excluídos nas Condições Gerais, Particulares e Especiais da Apólice de Seguro.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da assistência, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos no Imóvel Assistido, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causadas por má fé.

ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de seguro Imobiliário, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica o Usuário autoriza expressamente **a assistência** para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos por estas condições.

ARTIGO 6 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços mencionados nestas condições serão prestados pela assistência e por prestadores de serviços contratados e designados pela mesma.

A **assistência** não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Imóvel Assistido.

Desse modo, **a assistência** estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por estas condições. Nessa situação, **a assistência** reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicadas nas cláusulas deste anexo.

ARTIGO 7 - INACUMULABILIDADE

Os pagamentos ou reembolsos de despesas decorrentes das prestações dos serviços de assistência serão complementares aos que forem pagos ao Usuário por serviços similares aos **da assistência**, por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por coberturas seguros, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa dos benefícios previstos neste Contrato.

ARTIGO 8 - SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de serviços previstos nestas condições, **a assistência** ficará sub-rogada, até o valor despendido, em todos os direitos e ações do Usuário ou do Beneficiário contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Usuário ou do Beneficiário, a facilitar(em) os meios necessários ao exercício dessa subrogação, nos termos do Artigo 786 do Código Civil Brasileiro (Lei no. 10.406, de 10 de janeiro de 2002).

ARTIGO 9 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A assistência se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Estes serviços estão disponíveis para o produto:

Royal Imobiliário Proc. SUSEP nº. 15414.003904/2004-34