



PORTO SEGURO

MANUAL DO SEGURADO

RESIDENCIAL ESSENCIAL

Vigência a partir de 05/12/2025

Olá, seja bem-vindo(a)!

Agradecemos pela confiança em escolher o Seguro Residencial da Porto Seguro. A partir de agora, você conta com a tranquilidade de um seguro completo, com coberturas e vantagens na medida certa.

Este documento reúne as Condições Gerais do seu seguro com todas as informações sobre coberturas, exclusões, serviços, regras de utilização e orientações em caso de sinistro.

Na sua apólice, você encontra as informações sobre as coberturas e o plano de serviços que foram contratados. Leia com atenção todas as informações e mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados para facilitar nosso contato, quando necessário.

Se precisar atualizá-los, acesse a Área do Cliente (www.portoseguro.com.br/cliente) ou fale com seu corretor.

Centrais de Atendimento Porto Seguro

WhatsApp: (11) 3003-9303 - talvez tenha alteração

Chat: www.portoseguro.com.br/chatresidencia

Portal do cliente: www.portoseguro.com.br/cliente

Grande São Paulo: (11) 3366-3110

Capitais e grandes centros: 3004-6268

Demais Localidades: 0800 727 8118

Atendimentos 24h.

SAC: 0800 727 2765 - cancelamentos, reclamações e informações. Atendimento 24h.

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos: 0800 727 8736 - disponível 24 horas de domingo a domingo.

Ouvidoria: 0800 727 1184 - atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30 (exceto feriado)

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos: 0800 701 5582 - atendimento de segunda a sexta-feira 8h15 às 18h30 (exceto feriados).

MANUAL DO SEGURADO
Versão a partir de 05 de dezembro de 2025
RESIDENCIAL ESSENCIAL

A partir de agora, além de desfrutar de um seguro completo que irá garantir o seu patrimônio e trazer tranquilidade para sua família, você também contará com benefícios e serviços gratuitos que apresentamos neste Manual do Segurado.

Os planos de assistência ao imóvel segurado oferecem uma variedade de serviços sempre que ocorrerem eventos cobertos pelo plano contratado.

Os serviços são realizados **diretamente pela rede de prestadores da Porto Seguro** respeitando os limites de atendimento estabelecidos.

1 PLANOS DE SERVIÇOS GRATUITOS

1.1 SERVIÇOS ATRELADOS A OCORRÊNCIA SINISTRO - REDE REFERENCIADA

| Quantidade de atendimentos pelo período de 1 (um) ano de vigência |
|---|
|---|

| |
|-----------------------------------|
| 2 (dois) atendimentos por serviço |
|-----------------------------------|

| Serviços que poderão ser disponibilizados | |
|---|--|
|---|--|

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Caçamba | Hospedagem |
| Cobertura provisória de telhados | Hospedagem de animais domésticos |
| Cuidador de menores e idosos | Limpeza |
| Guarda da residência | Transferência de móveis |

INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA OS SERVIÇOS ATRELADOS A OCORRÊNCIA DE SINISTRO:

A residência segurada terá direito aos serviços atrelados a sinistro e serão disponibilizados **mediante evento coberto**, durante a vigência da apólice.

- a) Para solicitar atendimento dos serviços, o segurado deverá seguir os procedimentos estipulados no item Canal de Atendimento para serviços atrelados a sinistro (somente telefônico);
- b) Os serviços contratados, serão aqueles descritos na apólice, pois a disponibilidade, pode variar de região para região, conforme rede de atendimento existente para o local do risco;
- c) A execução dos serviços só poderá ocorrer no imóvel segurado, mencionado na apólice de seguro, não sendo permitido sua utilização em outro lugar, por qualquer circunstância;
- d) Neste plano, o segurado não terá direito em qualquer hipótese, direito ao reembolso de gastos relativos à utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros;
- e) Cada serviço possui um limite de utilização, e que são válidos durante a vigência da apólice.

Importante: A Assistência 24 horas é um serviço suplementar e opcional, cuja abrangência possui limites de valor e/ou utilização próprios que estão detalhadas neste Manual do Segurado/ Condições Gerais. Eventuais gastos acima dos limites mencionados, são de responsabilidade exclusiva do segurado.

Estes serviços de Assistência não se confundem e não se caracterizam como despesas de salvamento ou de contenção, nem mesmo podem ser considerados como medidas recomendadas pela seguradora.

1.2 PLANO EMERGENCIAL GRATUITO - REDE REFERENCIADA

| Quantidade de atendimentos pelo período de 1 (um) ano de vigência |
|---|
|---|

| |
|---|
| 2 (dois) por todo o período de vigência anual |
|---|

Serviços que poderão ser disponibilizados

| | |
|-------------|------------|
| Chaveiro | Encanador |
| Eletricista | Vidraceiro |

INFORMAÇÕES IMPORTANTES E COMUNS AOS PLANOS DE SERVIÇOS GRATUITOS - REDE REFERENCIADA

- a) O Porto Seguro Residência, disponibilizará mão de obra gratuita, que será executada **pela nossa rede credenciada**, para pequenos reparos e intervenções emergenciais em itens e equipamentos essenciais da residência segurada;
- b) Os serviços contratados serão aqueles descritos na apólice, pois a disponibilidade, pode variar de região para região, conforme rede de atendimento existente para o local do risco;
- c) A execução dos serviços só poderá ocorrer no imóvel segurado, mencionado na apólice de seguro, não sendo permitido sua utilização em outro lugar, por qualquer circunstância;
- d) **Quando contratada apólice para imóveis desocupados, o plano disponibilizado será o compacto e os serviços disponíveis serão apenas os atrelados a sinistro;**
- e) Nestes planos, o segurado **não terá direito ao reembolso de gastos** relativos à utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DOS PLANOS GRATUITOS

Seguem as descrições dos serviços disponibilizados nos planos de serviços gratuitos, contemplando a cobertura de mão de obra, as condições técnicas para prestação do serviço, requisitos para atendimento e exclusões.

a) Caçamba

Limite de **01 (uma) caçamba** sob a mesma ordem de serviço.

Serviço disponibilizado:

- Oferece uma caçamba estacionária exclusivamente para o descarte de entulho compreendendo: Classe A: resíduos de construção civil, demolição, reformas e reparos como: detritos de argamassa, concreto, cerâmica, pedras, tijolo, bloco, telha, piso e revestimento, tubulações e fiações.

Importante:

a) Esse serviço poderá ser acionado mediante **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo.

b) É de responsabilidade do cliente em disponibilizar local permitido e verificar autorização da prefeitura municipal conforme a legislação vigente para uso de caçambas. A partir da data de recebimento, o cliente torna-se responsável por todo descarte e qualquer penalidade até o destino da carga.

c) A seguradora **não se responsabiliza** por prazo de permanência, horários de entrega e retirada, nível de entulho na caçamba e penalizações por multas e taxas.

Exclusões:

- Descarte de estofados e mobiliários, pneus, lixos domésticos, animais mortos, produtos alimentícios, químicos, hospitalares e automotivos;
- Descarte de lixo eletrônico (aparelhos de áudio, vídeo e imagem, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, brinquedos e similares);
- Descarte de materiais como: plástico, papel, papelão, metais, vidros, madeira e gesso;
- Descarte de resíduos de obras não recicláveis como: iluminação, isolantes em lã de vidro/rocha, tintas, solventes, óleos lubrificantes e demais produtos tóxicos e inflamáveis;

- Descarte de resíduos oriundos de obras de clínicas radiológicas, hospitalares e instalações industriais;
- Manuseio e transporte do entulho até a caçamba.

b) Chaveiro

Limite de **até 03 (três) itens** sob a mesma ordem de serviço.

Serviços disponibilizados:

- Abertura de fechadura de portas e portões;
- Confecção de uma nova chave simples ou tetra - em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o segurado não tenha cópia;
- Reparo emergencial ou substituição de fechaduras simples ou tetra;
- Troca de segredo de fechaduras simples ou tetra.

Importante:

- a) Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado;
- b) A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo segurado da apólice que o serviço será aberto.

Exclusões:

- Abertura de porta de aço com qualquer tipo fechadura ou fixada por solda;
- Confecção ou cópia de chaves a partir dos originais;
- Instalação ou substituição de portas e batentes;
- Instalação, adequação ou substituição dos aparelhos em paredes e tetos;
- Reparo de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;
- Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço;
- Reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos;
- Substituições de fechaduras que não sejam do mesmo modelo ou compatível, assim como soldadas nas portas metálicas ou vidro.

c) Cobertura Provisória de Telhados

Limite de **01 (um) atendimento** sob a mesma ordem de serviço.

Serviço disponibilizado:

- Cobertura provisória de telhado – limitado para até 20m² (vinte metros quadrados) com uso de lona plástica.

Importante:

a) Esse serviço poderá ser acionado quando houver a danificação de telhas da residência segurada para que se proteja o interior do imóvel, mediante **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo.

b) Quando o atendimento ficar restrito ao acesso do telhado devido a condições climáticas (ventos e chuvas), o serviço poderá ser realizado na proteção do ambiente interno e seus mobiliários.

- c) O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo, **limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio;**
- d) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura;
- e) Este atendimento é emergencial e de forma provisória para a data de atendimento, portanto não compreende a garantia de mão de obra ou retorno em decorrência de fenômenos da natureza.

Exclusões:

- Cobertura e reparo em telhado cuja inclinação for superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé;
- Cobertura e reparo em telhado de condomínios verticalizados (cobertura em prédios de apartamentos);
- Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;
- Locação de equipamento, ferramenta ou material para viabilizar a cobertura provisória do telhado;
- Mudança ou guarda de objetos, mobiliários em geral que compõem o ambiente do imóvel;
- Reparo ou substituição em telhas e cumeeiras, madeiramento, calhas e rufos, beirais, forros ou similares que integram o telhado.

d) Cuidador de idosos e crianças

Limite de **até R\$150,00 (cento e cinquenta reais)** por um período de **até 90 (noventa) dias de utilização**, desde que consecutivos e ininterruptos.

Serviço disponibilizado:

- Oferece o reembolso de despesas após a contratação de cuidadores (pessoa física ou jurídica) na impossibilidade do segurado ou cônjuge cumprir com suas responsabilidades de cuidar de seus filhos e/ou dependentes legais menores de até 14 anos, filhos e/ou dependentes legais com necessidades especiais e idosos (na qualidade de ascendentes a partir de 65 anos) que com eles residam, devido a hospitalização ou redução de mobilidade (permanente ou temporária).

Importante:

a) Este serviço poderá ser acionado mediante **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo.

b) É de responsabilidade do segurado, fornecer documento comprovando a contratação da pessoa física ou jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:

- Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;
- Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;
- Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;
- Qualquer condição contrária e não mencionada na descrição das coberturas descritas acima;
- Ratificam-se todas as exclusões constantes nas condições gerais do seguro residência;
- Reembolso de despesas: médicas, hospitalares, medicamentos e alimentação;
- Responsabilidade em aplicar treinamentos específicos para exercer a função específicas exigidas pelo segurado;

- **Substituição de funcionários para quaisquer outros cargos, atividades, serviços ou tarefas.**

e) Eletricista

Serviços disponibilizados:

- Restabelecimento básico de energia elétrica, limitado a dispositivos elétricos aparentes, desde que os problemas sejam causados por falhas no próprio componente ou na rede elétrica interna do imóvel;
- Realização de testes e substituição de dispositivos elétricos e de iluminação conforme limites e dispositivos listados no quadro abaixo;
- Troca ou instalação conforme limites e dispositivos listados no quadro abaixo.

Descrição dos limites e dispositivos

Troca ou instalação de até 03 (três) itens na mesma ordem de serviço para:

| | |
|------------------|------------------------------------|
| • Campainha | • Interruptor |
| • Chave de Força | • Resistência de aquecedor de água |
| • Chuveiro | • Resistência de chuveiro elétrico |
| • Disjuntor | • Resistência de ducha elétrica |
| • DPS | • Resistência de torneira elétrica |
| • Fusível | • Spot |
| • IDR | • Tomada |

Troca ou instalação de até 06 (seis) itens na mesma ordem de serviço para:

| | |
|---------------------|--------------------------------------|
| • Lâmpada | • Receptáculo para lâmpada (soquete) |
| • Reator eletrônico | |

Troca ou instalação de até 01 (um) item na mesma ordem de serviço para:

| | |
|---------------------------------------|----------------------|
| • Luminária de emergência | • Sensor de presença |
| • Sensor detector de vazamento de gás | • Sensor fotocélulas |

Importante:

a) O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:

- Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT;
- Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;
- Assistência por danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio;
- Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;
- Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
- Qualquer tipo de manutenção em caixa de entrada;
- Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
- Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água e luminosos em geral ou em qualquer produto a ser instalado/trocado;
- Serviço em colunas estruturais de concreto, vigas ou em acabamento de pedras ou mármore;

- Troca do disjuntor do padrão de entrada;
- Troca de fiação e/ou quadros de distribuição;
- Troca de soquetes queimados

f) Encanador

Limite de **até 03 (três) itens** sob a mesma ordem de serviço.

Serviços disponibilizados:

Oferece a mão de obra para:

- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa);
- Reparo contra vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiros e ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e conexões de água e esgoto, decorrente a danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente.

Importante:

a) O limite de altura para acesso interno (alçapão) ou externo (fachada), será de até 6m (seis metros) de altura em relação ao piso de apoio para uso de escada.

Exclusões:

- Desentupimento;
- Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
- Rastreamento de vazamentos que não sejam de causas aparentes;
- Reparo em aquecedores de água do tipo central, seja elétrico, a gás ou solar;
- Reparo em banheira de hidromassagem e similares; equipamentos de piscinas; tubulações e conexões ligadas aos equipamentos;
- Reparo em equipamentos de pressurização;
- Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
- Reparo em que o prestador tenha de interromper o fornecimento de água a condôminos ou a outros imóveis;
- Reparo em tubulações cerâmicas (manilhas) e em tubulações de gás, de ar e outros;
- Reparo em tubulações e conexões de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;
- Substituição de louças sanitárias e metais por fins estéticos.

g) Guarda de Residência

Limite **máximo de 12 (doze) horas** para cada solicitação.

Serviço disponibilizado:

- Oferece a mão de obra (sem armamento) para a guarda da residência do segurado quando o imóvel se apresentar vulnerável em função de danos as portas e janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior em decorrência de sinistro coberto pela apólice contratada.

Importante:

a) Este serviço poderá ser acionado mediante **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo.

b) O serviço só poderá ser acionado caso não seja possível tomar providências de contenção emergencial aos locais avariados.

Exclusões:

- Disponibilização de mão de obra armada ou escolta;
- Prestação de serviço em datas e/ou horas fracionadas;
- Responsabilidade em aplicar treinamentos específicos para exercer a função específicas exigidas pelo Segurado;
- Substituição de funcionários para quaisquer outros cargos, atividades, serviços ou tarefas.

h) Hospedagem

Limite de **R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais)** por evento, no período máximo de **2 (duas) diárias**. Sendo limitado ao máximo de **4 (quatro) pessoas** por evento (não acumulativo).

Serviço disponibilizado:

- Oferece o reembolso de despesas após contratação de hospedagem do segurado, cônjuge e descendentes - moradores da residência segurada, quando considerada inabitável em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Importante:

a) Este serviço poderá ser acionado mediante **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo.

b) O local de hospedagem deve ser na mesma cidade do endereço da apólice e o mais próximo da residência do segurado;

c) É de responsabilidade do segurado fornecer a comprovação das despesas de hospedagem (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:

- Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;
- Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;
- Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;
- Reembolso de despesas como: médicas, hospitalares, medicamentos, alimentação, telefonemas entre outras;
- Reembolso de qualquer traslado ao local de hospedagem e retorno.

i) Hospedagem de animais domésticos

Limite de **até R\$ 300,00 (trezentos reais)** por evento (não acumulativo).

Serviço disponibilizado:

• Oferece o reembolso de despesas após contratação de hospedagem de animais domésticos em local apropriado (hotéis para animais), caso seja necessária à transferência dos moradores da residência segurada quando considerada inabitável em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Importante:

a) Este serviço poderá ser acionado mediante **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo.

b) O local de hospedagem deve ser na mesma cidade do endereço da apólice e o mais próximo da residência do segurado;

c) É de responsabilidade do segurado, fornecer a comprovação das despesas de hospedagem (nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:

- Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;
- Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;
- Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;
- Locomoção do animal até o local de hospedagem e retorno;
- Reembolso de despesas como: médicas, hospitalares, medicamentos, alimentação, telefonemas entre outras;
- Reembolso de qualquer traslado ao local de hospedagem e retorno.

j) Limpeza de sinistro

Limite de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento (não acumulativo).

Serviço disponibilizado:

• Oferece a mão de obra ou reembolso para a retirada de sujeira superficial - da residência segurada, quando considerada inabitável em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Importante:

a) Este serviço poderá ser acionado mediante **ocorrência de sinistro** nas seguintes **coberturas contratadas**:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo;

b) É de responsabilidade do segurado, fornecer os seguintes documentos: comprovação da contratação da pessoa física ou jurídica (nota fiscal, descrição, período e valores);

c) O serviço poderá ser realizado desde que a limpeza não descaracterize o evento, fator causador do dano, ou seja, após a realização da perícia ou documentação e fotos que comprove os prejuízos.

Exclusões:

- Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;
- Despesas com materiais ou produtos de limpeza;

- **Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;**
- **Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;**
- **Limpeza do imóvel que não tenha ocorrência de sinistro em um dos eventos previstos;**
- **Limpeza em decorrência de atos de vandalismo;**
- **Locação de caçambas, andaimes ou equipamentos de qualquer espécie.**

k) Transferência de móveis

Limite de **até R\$ 750,00 (setecentos reais)** por evento (não acumulativo).

Serviço disponibilizado:

- Oferece o reembolso de despesas do transporte dos móveis da residência até o local especificado pelo segurado - desde que constatada a necessidade de retirada em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada.

Importante:

a) Esse serviço poderá ser acionado mediante sinistro nas seguintes coberturas contratadas:

- 1) Incêndio, Explosão, Implosão Fumaça e Queda de Aeronave;
- 2) Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo.

b) Este serviço fica limitado a transferência de guarda móveis na mesma cidade do local de risco da apólice e num raio máximo de 80 (oitenta) km, ida e volta;

c) É de responsabilidade do segurado, fornecer a comprovação da contratação do transporte dos móveis (pessoa física ou jurídica - nota fiscal, descrição, período e valores).

Exclusões:

- **Custos de execução do serviço que exceda o limite especificado em cada serviço;**
- **Eventos ocorridos anteriormente à vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do local de risco;**
- **Eventos ou consequência causados por dolo do segurado;**
- **Garantia dos bens nos locais locados para guarda dos móveis e/ou sob responsabilidade de terceiros;**
- **Garantia sobre a transferência dos móveis.**

l) Vidraceiro

Limite de **até 03 (três) vidros** sob a mesma ordem de serviço.

Serviço disponibilizado:

- Oferece a mão de obra para a instalação ou substituição de vidros de tamanho até 1m x 1m e até 4mm de espessura do tipo comum: liso, canelado, martelado, mini boreal e pontilhado.

Importante: O atendimento será executado exclusivamente em portas e janelas com esquadrias de: madeira, ferro ou alumínio, cuja altura **não supere 3m (três) metros do piso.**

Exclusões:

- **Fornecimento de vidros e materiais complementares;**

- Instalação ou substituição de vidros do tipo: blindado, laminado, temperado, fumê, espelhado, com películas, colorido ou similares;
- Instalação ou substituição de vidros e ferragens em: box de banheiro, coberturas de vidro, guarda-corpo, portas de vidro ou sacadas de vidro;
- Realizar lapidação ou jateamento de vidros.

3 INFORMAÇÕES SOBRE OS PLANOS DE SERVIÇOS GRATUITOS

3.1 PRAZO DE GARANTIA

O prazo da garantia é de **90 (noventas) dias** exclusivamente sobre a prestação de mão de obra, contados a partir da data de conclusão do serviço original.

A garantia de mão de obra não compreende defeitos em quaisquer peças e componentes que foram adquiridas pelo cliente, cabendo a necessidade de uma nova ordem de serviço para o atendimento.

Com exceção ao fornecimento de peças e componentes diretamente pelo prestador que caberá o retorno dentro do prazo de garantia.

O prazo de retorno do prestador ao local é de **20 (vinte) dias corridos**, contados a partir da data do primeiro atendimento para fins de:

- a) Retorno por aquisição de peças/materiais pelo cliente;
- b) Retorno para conclusão do serviço decorrente a intercorrência por condições climáticas.

Importante:

- a) Não é considerado retorno o atendimento solicitado para atendimento de equipamento diferente do inicial ou para obtenção de uma segunda opinião;
- b) Qualquer solicitação do cliente, após os prazos estipulados, deve ser considerada como um novo atendimento;
- c) Não há a extensão da garantia do atendimento contados a partir de possíveis retornos gerados.

3.2 DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES

a) As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos são de responsabilidade do cliente.

b) É necessário que as peças sejam fornecidas no prazo de **até 20 (vinte) dias corridos** a contar da data do primeiro atendimento e agendar o retorno do prestador dentro deste período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço.

c) A seguradora isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado.

d) Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.

e) A seguradora não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o cliente as preferir, o prestador registrará tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir.

f) O prestador não recondicionará ou recuperará peças ou componentes dos equipamentos.

3.3 CRITÉRIOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

a) Serão realizados somente os serviços previamente agendados e de acordo com as especificações e limites estabelecidos em cada plano;

b) Os serviços serão executados em dias e horários previamente agendados, por prestador identificado e uniformizado;

c) É obrigatória a presença do segurado ou responsável **maior de 18 (dezoito) anos** para acompanhamento dos serviços;

d) Nos casos em que o segurado não possa receber o prestador no dia e hora agendados, será necessário contato com a Central de Atendimento para reagendamento do serviço, mantendo o mesmo atendimento, sem prejuízo do saldo existente no limite do plano contratado. Caso o aviso não ocorra antes do deslocamento do prestador até o local, haverá redução no limite de utilização.

3.4 DANOS AO IMÓVEL E CONTEÚDO

- a) Estão excluídos os danos ao conteúdo do imóvel e as perdas materiais, pessoais ou morais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta na prestação de serviços;
- b) Danos causados pelo prestador durante a execução dos serviços, estarão amparados e serão substituídos ou reparados sem perda para o segurado;
- c) Excluídos os danos e as perdas materiais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta de alguns dos eventos cobertos nessa cláusula;
- d) Quebras necessárias para realização dos serviços não serão consideradas danos;
- e) Excluídos qualquer aplicação de acabamento fino após os reparos ao imóvel, como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos.

3.5 CANAIS DE ATENDIMENTO

As nossas centrais de atendimento, estão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Será informada disponibilidade de agenda, de acordo com o serviço solicitado, e realizado o agendamento para a visita do técnico e execução do serviço, conforme acordado com o segurado. Em algumas localidades a visita da equipe técnica poderá ser realizada somente em horário comercial.

Os serviços poderão ser acionados pelos canais:

WhatsApp: (11) 3003 9303

CHAT: www.portoseguro.com.br/chatresidencia

Portal do cliente: www.portoseguro.com.br/cliente

Central de Atendimento

(11) 3366-3110 Grande São Paulo

3004-6268 Capitais e regiões metropolitanas

0800 727 8118 Demais Localidades

Central de atendimento – Demais assuntos

0800 727 2765 SAC cancelamento e reclamações

0800 727 8736 - Atendimento exclusivo para deficientes auditivos

0800 727 1184 - Ouvidoria - horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30 (exceto feriado)

Canal de atendimento para serviços atrelados a sinistro (Somente telefônico)

(11) 3366-3110 Grande São Paulo

3004-6268 Capitais e regiões metropolitanas

0800 727 8118 Demais Localidades

O segurado deverá contatar a Central de Atendimento informando:

- a) Nome do segurado;
- b) Número do CPF ou apólice;
- c) Número do telefone para contato;
- d) Endereço completo da residência segurada;
- e) Serviço que deseja acionar.



PORTO SEGURO

CONDIÇÕES GERAIS

PROCESSO SUSEP - 15414.100639/2004-31

RESIDENCIAL ESSENCIAL

Vigência a partir de 05/12/2025

CONDIÇÕES GERAIS RESIDENCIAL ESSENCIAL
Versão a partir de 05 de dezembro de 2025 - PROCESSO SUSEP - 15414.100639/2004-31

| | |
|---|----|
| GLOSSÁRIO: | 16 |
| 1.DISPOSIÇÕES PRELIMINARES..... | 23 |
| 2. ÂMBITO GEOGRÁFICO | 23 |
| 3. OBJETIVO DO SEGURO | 23 |
| 4. LOCAL DE RISCO..... | 23 |
| 5. RESIDÊNCIAS EXCLUÍDAS DO SEGURO | 23 |
| 6. BENS NÃO COBERTOS PELO SEGURO | 24 |
| 7. EXCLUSÕES GERAIS | 25 |
| 8. LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO E LIMITE DE RESPONSABILIDADE | 26 |
| 9. LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA | 27 |
| 10. FORMA DE CONTRATAÇÃO DO SEGURO | 27 |
| 11 ATUALIZAÇÃO E ALTERAÇÃO DE VALORES CONTRATADOS | 27 |
| 12 ACEITAÇÃO, VIGÊNCIA MODIFICAÇÃO DE RISCO E RENOVAÇÃO DO SEGURO | 27 |
| 13. DESOCUPAÇÃO DO IMÓVEL DURANTE A VIGÊNCIA DA APÓLICE..... | 28 |
| 14 INSPEÇÃO DE RISCO..... | 28 |
| 15 PAGAMENTO DE PRÊMIO | 29 |
| 16 OBRIGAÇÕES GERAIS DO SEGURADO | 29 |
| 17 PERDA DE DIREITOS | 30 |
| 18 FORMAS DE PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO..... | 32 |
| 19 SINISTRO | 32 |
| 20 DESPESAS DE SALVAMENTO..... | 34 |
| 21 APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS | 34 |
| 22 MÉTODOS DE DEPRECIAÇÃO | 36 |
| 23 CONCORRÊNCIA DE APÓLICES | 36 |
| 24 SEGUROS MAIS ESPECÍFICOS..... | 36 |

| | |
|---|----|
| 25 PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO - POS | 36 |
| 26 REDUÇÃO E REINTEGRAÇÃO DO LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO | 36 |
| 27 SALVADOS | 37 |
| 28 SUB-ROGAÇÃO | 37 |
| 29 CESSÃO DE DIREITOS | 37 |
| 30 RESCISÃO E CANCELAMENTO DO SEGURO | 37 |
| 31 DIREITO DE ARREPENDIMENTO | 39 |
| 32 CLÁUSULA DE EMBARGOS E SANÇÕES | 39 |
| 33 ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA | 39 |
| 34 FORO | 39 |
| 35 PRESCRIÇÃO | 39 |
| 36 ENCARGOS DE TRADUÇÃO | 39 |

CONDIÇÕES ESPECIAIS – RESIDENCIAL ESSENCIAL

| | |
|---|----|
| 1. BENS COBERTOS PELO SEGURO | 40 |
| 2. COBERTURAS | 40 |
| 2.1 COBERTURA BÁSICA - INCÊNDIO, EXPLOSÃO, IMPLOSÃO FUMAÇA E QUEDA DE AERONAVES | 40 |
| 2.2 COBERTURAS ADICIONAIS | 41 |
| 2.2.1 MULTIPROTEÇÃO | 41 |
| 2.2.2 RESPONSABILIDADE CIVIL FAMILIAR (DANOS A TERCEIROS) | 44 |
| 2.2.3 ROUBO DE CELULAR | 45 |
| 3. PLANO DE SERVIÇOS DE CONTRATAÇÃO OPCIONAL - PLANO EMERGENCIAL COM LINHA BRANCA – REDE REFERENCIADA | 46 |
| 3.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | 47 |
| 3.2 INFORMAÇÕES SOBRE OS PLANOS DE SERVIÇOS DE CONTRATAÇÃO OPCIONAL | 52 |

PORTO SEGURO RESIDÊNCIA - CONDIÇÕES GERAIS

Versão a partir de 05 de dezembro de 2025 - PROCESSO SUSEP - 15414.100639/2004-31

GLOSSÁRIO:

Para efeito deste seguro entende-se por:

ACEITAÇÃO DO RISCO: É a aprovação da seguradora para a contratação do seguro.

ACIDENTE/ACIDENTAL: Acontecimento externo, imprevisto e involuntário do qual resulta dano ao objeto segurado e/ou à pessoa.

AGRAVAMENTO DO RISCO: É uma ação ou omissão que aumenta a chance de um sinistro ocorrer e/ou causar mais danos.

ALAGAMENTO: Extrapolação da capacidade de escoamento de sistemas de drenagem urbana e consequente acúmulo de água em ruas, calçadas ou outras infraestruturas urbanas, em decorrência de chuvas intensas.

APÓLICE: Documento que formaliza a contratação do seguro, mostrando o local segurado, as garantias e valores contratados.

ARROMBAMENTO: Destruir, forçar o que está fechado, cortar, amassar, quebrar, fazer rombo.

ATO ILÍCITO: Toda ação ou omissão voluntária, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause danos a outrem.

ATO TERRORISTA: O terrorismo consiste na prática por um ou mais indivíduos dos atos previstos na Lei 13.260/2016 contra o interesse da União Federal, por razões de xenofobia, discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia e religião, quando cometidos com a finalidade de provocar terror social ou generalizado, expondo a perigo pessoa, patrimônio, a paz pública ou a incolumidade pública a ser reconhecido pelas autoridades federais.

AVARIA: Termo usado para descrever danos aos bens segurados.

AVISO DE SINISTRO: É a comunicação à seguradora sobre a ocorrência de um sinistro.

BENEFICIÁRIO: Pessoa física ou jurídica para quem é devida a indenização em caso de sinistro, seja ele determinado quando indicado pelo segurado na apólice, ou quando indeterminado, é definido pela lei.

BENS DE VALOR ESTIMADO: Refere-se a objetos que são considerados valiosos, com base em uma avaliação subjetiva, cultural, histórica, afetivo, emocional ou funcional e não necessariamente pelo seu valor físico.

BENS INCORPORADOS: São bens que estão fixados permanentemente em um imóvel, fazendo parte da sua estrutura.

CAPITAL SEGURADO: É o capital máximo a ser pago na ocorrência do sinistro, ao segurado ou beneficiário do seguro, em função do valor estabelecido para cobertura de Morte Acidental vigente na data do evento.

CASO FORTUITO: Acontecimento imprevisto e independente da vontade humana, cujos efeitos não são possíveis evitar ou impedir.

CHÁCARA: Pequena propriedade rural com plantio de legumes, frutas e etc., podendo ter criação de animais ou não (tipo de imposto pago pelo imóvel: ITR).

CICLONE: Sistema de Área de baixa pressão atmosférica em seu centro com circulação fechada, em que os ventos sopram para dentro, ao redor deste centro. Pode ser extratropical ou tropical.

CICLONE EXTRATROPICAL: Sistema de área de baixa pressão atmosférica em seu centro ou ciclone de origem não tropical. Geralmente considerado como um ciclone migratório encontrado nas médias e altas latitudes. Também chamado tempestade extratropical.

CICLONE TROPICAL: Sistema de área de baixa pressão atmosférica, que se desenvolve sobre as águas tropicais devido as altas temperaturas e umidade, que se movimenta de forma circular organizada. Dependendo dos ventos de sustentação da superfície, o fenômeno pode ser classificado como perturbação tropical, depressão tropical, tempestade tropical, furacão ou tufão.

CLÁUSULA PARTICULAR: Condição adicional à apólice, que especifica disposições não previstas nas Condições Gerais.

COBERTURA A BASE DE OCORRÊNCIA: Pagamento ou reembolso de quantias devidas a terceiros pelo segurado, para reparar danos, desde que ocorridos durante a vigência do seguro e pleiteados dentro do período de vigência ou do prazo prescricional.

CONDIÇÕES CONTRATUAIS: Conjunto e disposições que regem a contratação de um mesmo plano de seguro.

CONDIÇÕES ESPECIAIS: Conjunto das disposições específicas relativas a cada modalidade e/ou cobertura de um plano de seguro que eventualmente alteram as Condições Gerais.

CONDIÇÕES GERAIS: Conjunto de cláusulas que regem um mesmo plano de seguro, estabelecendo obrigações e direitos, da sociedade seguradora, dos segurados, dos beneficiários e, quando couber, do estipulante.

CONFLITO SOCIAL: É uma agitação, instabilidade ou revolta da sociedade, seguido de protestos em grande escala motivados por aspectos sociais, raciais, culturais, crenças, crises econômicas e políticas, ocasionando conflitos generalizados, distúrbios e desordem social.

CORRETOR DE SEGUROS: Pessoa física ou jurídica autorizada a intermediar a contratação de seguros. O cadastro do corretor poderá ser consultado no site <https://www.gov.br/susep/pt-br>, com o número do registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

CULPA: Ação ou omissão imprudente, negligente ou imperita que resulta em dano, cujo resultado final não era desejado no momento da ação.

CULPA GRAVE: É quando alguém age de forma negligente, imprudente ou imperita e o resultado final danoso era previsível, mesmo que não intencional. É considerada equivalente ao dolo.

DANO CORPORAL: Lesão exclusivamente física, causada a pessoas. **Não inclui danos morais.**

DANO ESTÉTICO: Dano físico que implica redução ou eliminação dos padrões de beleza ou estética de uma pessoa.

DANO MATERIAL: Destruição ou danificação dos bens causada por um sinistro coberto pela apólice.

DANO MORAL: Ofensa que fere os princípios e valores morais.

DEFEITO ESTÉTICO: Defeitos que não afetam o funcionamento como riscos, alteração de cor, amassados e/ou arranhões.

DEPRECIAÇÃO: Valor calculado para determinar o valor atual de um bem na data do sinistro, levando em conta o uso, idade e estado de conservação.

DEPRECIAÇÃO POR PERDA TECNOLÓGICA: Decorre de obsolescência devido ao desenvolvimento de novos equipamentos e do estado de conservação.

DOLO: É a intenção consciente e a má-fé do segurado, ou de seu representante, para enganar a seguradora e obter uma vantagem indevida ou para si, ou para terceiros, na contratação ou no sinistro.

EMPREGADO/FUNCIONÁRIO: Pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual ao Segurado, sob dependência deste e mediante salário, na forma estabelecida pela Consolidação das Leis do Trabalho.

EMPREGADO DOMÉSTICO: Pessoa física que presta serviços de natureza não eventual ao Segurado, sob dependência deste e mediante salário, na forma estabelecida pela Consolidação das Leis do Trabalho no âmbito da residência segurada.

ENCHENTE: Inundação que acontece muito rapidamente, com pouca ou nenhuma possibilidade de um alerta antecipado e que, em geral, resulta de chuva intensa sobre uma área relativamente pequena. Enchentes repentinas podem ser causadas por chuva súbita excessiva, pelo rompimento de uma represa, ou pelo descongelamento de uma grande quantidade de gelo.

ENDOSSO: Documento emitido pela seguradora, por meio do qual são alterados os dados e as condições de uma apólice.

ENXURRADA: Escoamento superficial de alta velocidade e energia, provocado por chuvas intensas e concentradas, normalmente em pequenas bacias de relevo acidentado. Caracterizada pela elevação súbita das vazões de determinada drenagem e transbordamento brusco da calha fluvial. Apresenta grande poder destrutivo.

ESTELIONATO: Obtenção de vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício ardil, ou qualquer outro meio fraudulento.

ESTIPULANTE: Pessoa física ou jurídica, legalmente constituída, que contrata a apólice, ficando investida dos poderes de representação dos segurados perante a seguradora.

EVENTO COBERTO: Acontecimento futuro, possível e incerto, passível de ser indenizado pelas garantias contratadas na apólice.

EXPLOSÃO: Resultado de uma reação físico-química, na qual a velocidade extremamente alta é acompanhada por brusca elevação de pressão, devido ao fato de a energia liberada pela reação em cadeia a ser feita num intervalo de tempo, muito curto para ser dissipada na medida de sua produção.

EXTORSÃO: Constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar fazer alguma coisa. A extorsão pode também ocorrer mediante sequestro ou de forma indireta (artigos 158 a 160 do Código Penal).

FATO GERADOR: Qualquer evento que cause danos garantidos pelo seguro e atribuídos à responsabilidade do Segurado.

FAZENDA: Grande propriedade destinada à prática de agricultura, pecuária etc., com plantio (Tipo de Imposto pago pelo imóvel ITR).

FENÔMENOS DA NATUREZA: São eventos da natureza que acontecem independentemente da interferência dos seres humanos.

FERRAGEM DE VIDROS: Conjunto de peças de ferro que suporta a instalação dos vidros (consideramos parte da ferragem: parafusos, dobradiças fixadoras, trincos, fechaduras simples entre outros).

FORÇA MAIOR: Acontecimento inevitável e irresistível, ou seja, evento que poderia ser previsto, porém não controlado ou evitado.

FRANQUIA: Valor ou percentual definido na apólice referente à responsabilidade do Segurado em caso de sinistro coberto.

FRAUDE: Obter para si ou para outra pessoa vantagem ilícita financeira ou material em prejuízo alheio, induzindo alguém em erro, mediante artifício ardil para enganá-la.

FURACÃO: Nome dado a um ciclone tropical de núcleo quente, com ventos contínuos de 118 quilômetros por hora (65 nós), ou mais.

FURTO SIMPLES: Subtração, para si ou para outros, do bem segurado, sem ameaça ou violência física.

FURTO MEDIANTE ARROMBAMENTO: Subtração do bem cometida mediante arrombamento, destruição e/ou rompimento de obstáculo do local em que estava guardado o objeto segurado, desde que tenha deixado vestígios materiais evidentes de sua ocorrência.

GRANIZO: Precipitação de pedaços irregulares de gelo.

IMÓVEL ABANDONADO: Imóvel desocupado e sem manutenção, apresentando sinais de deterioração e/ou negligência, como janelas e portas quebradas, infiltrações, telhados danificados, acúmulo de lixo, áreas externas com vegetação e gramados altos, interrupção de serviços como água ou luz.

IMÓVEL DESOCUPADO: Não habitada, podendo o imóvel estar vazio ou mobiliado.

IMÓVEL FLUTUANTE: Construção projetada para flutuar sobre a água utilizando uma base de flutuação (semelhante a uma balsa) sobre a qual a estrutura é construída.

IMPERÍCIA: Inabilidade, ignorância, falta de qualificação técnica, teórica ou prática, ou falta de conhecimento básico e fundamental da profissão.

IMPLOÇÃO: Fenômeno físico violento que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem devido à pressão maior no lado externo do que do lado interno, causando destruição.

IMPRUDÊNCIA: Atuação sem cuidado, de forma exagerada ou precipitada ou sem preocupação em evitar danos.

INCÊNDIO: Fogo súbito, descontrolado e violento, acompanhado de chamas e calor, que se espalha e causa danos.

INDENIZAÇÃO: Valor pago pela seguradora correspondente aos prejuízos cobertos, deduzida a Participação Obrigatória do Segurado (POS) e a depreciação, quando houver, respeitando o Limite Máximo de Indenização previsto na apólice.

INDENIZAÇÃO INDIVIDUAL AJUSTADA: Indenização individual de cada Seguradora, calculada de acordo com a cláusula de CONCORRÊNCIA DE APÓLICES, distribuindo as responsabilidades do prejuízo entre as seguradoras envolvidas, se houver mais de um seguro para o mesmo bem.

INSPEÇÃO DE RISCO (VISTORIA): Inspeção feita pela seguradora para verificação do local de risco.

INUNDAÇÃO: Submersão de áreas fora dos limites normais de um curso de água em zonas que normalmente não se encontram submersas. O transbordamento ocorre de modo gradual, geralmente ocasionado por chuvas prolongadas em áreas de planície.

INVOICE: Documento comercial que formaliza uma operação de compra e venda no exterior, contendo a quantidade, o preço e as condições de pagamento do bem adquirido.

ISOPAINEL: Isopainel ou “Painel Sanduíche” é um tipo de construção constituído por duas chapas metálicas unidas por um material isolante. São aceitos os riscos que possuem este tipo de construção em telhados, paredes ou em ambos.

JUÍZO ARBITRAL: Método de resolução de conflitos, no qual as partes definem que uma pessoa ou uma entidade privada irá solucionar a controvérsia apresentada pelas partes, sem a participação do Poder Judiciário.

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA (LMG): Valor máximo de responsabilidade assumida pela seguradora em cada apólice, por evento ou série de eventos.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO (LMI): Valor máximo de responsabilidade da seguradora para cada cobertura contratada.

LIMITE TÉCNICO: É o limite de capital segurado que a seguradora assumirá, sob sua responsabilidade, em cada seguro, sendo definido conforme a legislação vigente. Para efeito de pagamento de sinistro, na hipótese de o capital segurado exceder o limite técnico da Seguradora, o segurado não será penalizado.

LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO: Processo de pagamento de indenização.

LOCADOR: Pessoa física ou jurídica, proprietário da residência.

LOCAL DO RISCO: Instalações e dependências no mesmo terreno (exceto terreno, fundações e alicerces).

LOCATÁRIO: É a pessoa física ou jurídica, que mantém contrato de locação da residência segurada, também conhecido como inquilino.

LUCROS CESSANTES OU PERDAS FINANCEIRAS: Representam as perdas econômicas diretamente causadas pelos danos materiais cobertos pelo seguro.

MAREMOTO: É a propagação de ondas em elevado grau de velocidade no ambiente marinho em função da ocorrência de algum sismo ou atividade tectônica sob o relevo submarino.

MATERIAIS COMBUSTÍVEIS: São aqueles materiais que, quando submetidos a uma combustão, apresentam rachaduras, derretimento e deformações excessivas e desenvolvem elevada quantidade de fumaça e gases. Exemplos: madeira plásticos, isopainel, policarbonato dentre outros.

MATERIAIS INCOMBUSTÍVEIS: São aqueles materiais que, quando submetidos a uma combustão, não apresentam rachaduras, derretimento, deformações excessivas e não desenvolvem elevada quantidade de fumaça e gases. Exemplo: alvenaria, metal, fibrocimento, gesso, cerâmica dentre outros.

MEDIDAS INADEQUADAS, INOPORTUNAS, DESPROPORCIONAIS OU INJUSTIFICADAS: Providências tomadas sem qualquer relação direta com o incidente ou com a perturbação do funcionamento das instalações seguradas, assim como quando tais providências forem tomadas de maneira extemporânea.

MÉTODO COMPARATIVO DIRETO DE DADOS DE MERCADO: Método que apura o valor de mercado por meio de orçamentos de bens com características iguais e/ou similares ao equipamento segurado, no estado em que o equipamento se encontrava no dia anterior a ocorrência do sinistro.

MICROEXPLOSÃO ATMOSFÉRICA: Evento extremo de clima que consiste em uma corrente de vento descendente muito forte que se separa de uma nuvem de tempestade e vai em direção ao solo. Basicamente, é o movimento oposto de um tornado, mas com poder destrutivo.

MOTIM: Ato de insubordinação praticado contra as autoridades civil ou militar, caracterizado por desobediência e revolta, acompanhado de desordem.

NEGLIGÊNCIA: Agir com descuido, indiferença ou desatenção, não tomando as devidas precauções, se omitindo em relação às suas obrigações ou bens, provocando ou agravando os danos.

PALAFITA: Tipo de moradia construída sobre estacas ou pilares de madeira para se manter elevada acima do solo ou da água.

PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO (POS): É uma responsabilidade do segurado para sinistros previstos na apólice de seguro, cujo montante será calculado de acordo com o valor e/ou percentual definido na apólice.

PREJUÍZO: Qualquer dano ou perda que diminui o valor de um bem.

PRÊMIO: Valor pago pelo segurado à seguradora para transferir o risco a que está exposta.

PRÊMIO ADICIONAL: Valor pago quando se contrata uma cobertura ou estender o período inicial de cobertura.

PRÊMIO ÚNICO: Valor a ser pago para a garantia do risco, calculado para a vigência integral da apólice, podendo ser pago à vista ou parcelado.

PRESCRIÇÃO: Perda do prazo para mover ação reclamando os direitos ou a extinção das obrigações previstas nos contratos, em razão do decurso de tempo fixado na legislação vigente.

PROPONENTE DO SEGURO: Pessoa física ou jurídica que manifesta interesse em contratar as coberturas do seguro, mediante preenchimento e protocolo da proposta de contratação na seguradora.

PROPOSTA DE SEGURO: É o documento onde a Pessoa Física ou Jurídica expressa seu interesse em contratar o Seguro.

PRO RATA [TEMPORIS]: É o cálculo do prêmio do seguro, proporcional aos dias de vigência do contrato.

REGULAÇÃO DE SINISTRO: Verificar as causas e circunstâncias do sinistro para determinar se está coberto e se o segurado cumpriu suas obrigações legais e contratuais.

REINTEGRAÇÃO: Voltar ao Limite Máximo de Indenização anterior, quando houver sua diminuição em razão de sinistro.

REPÚBLICA: Se limita a moradia de estudantes.

RESIDÊNCIA DE VERANEIO: Local onde o segurado e seus familiares utilizam como moradia de lazer e descanso em finais de semana, feriados e férias.

RESIDÊNCIA HABITUAL: Residência que é habitada regularmente pelo segurado e seus familiares.

RESSACA DO MAR: Ondas violentas que geram maior agitação do mar próximo à praia.

RISCO: Evento futuro e incerto, de natureza súbita e imprevista, independentemente da vontade do segurado cuja ocorrência pode provocar prejuízos de natureza econômica.

RISCOS CIBERNÉTICOS: Riscos decorrentes da responsabilização civil vinculada a incidentes cibernéticos (danos aos equipamentos e sistemas de tecnologia da informação, às suas informações ou à sua segurança).

RISCO COBERTO: Risco, previsto no seguro, que, em caso de concretização, dá origem a indenização ao segurado.

RISCO EXCLUÍDO: Evento não coberto pelo contrato de seguro.

ROMPIMENTO DE OBSTÁCULOS: Arrombamento, ruptura, demolição, destruição (total ou parcial) de qualquer obstáculo/elemento que possa impedir a subtração do bem.

ROMPIMENTO DE TUBULAÇÕES: Ação ou efeito de romper, estourar ou quebrar de forma súbita e inesperada.

- ROUBO:** Subtração de bens, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido a possibilidade de resistência.
- SALVADOS:** Objetos resgatados de um sinistro e que ainda possuem valor econômico, e com a indenização passam a pertencer à seguradora.
- SEGURADO:** Pessoa física ou jurídica que tem um contrato de seguro.
- SEGURADORA:** Pessoa jurídica legalmente estabelecida que emite a apólice e assume o risco de indenizar o beneficiário/segurado em caso de eventos cobertos pelo seguro.
- SEGURO:** Contrato pelo qual uma das partes se obriga, mediante cobrança de prêmio, a indenizar a outra pela ocorrência de determinados eventos ou por eventuais prejuízos, previstos neste contrato.
- SINISTRO:** Incidente passível de cobertura e indenização, desde que previsto no contrato de seguro.
- SÍTIO** Estabelecimento agrícola e/ou pecuário de pequeno porte, destinado principalmente à subsistência do proprietário; morada rural.
- SMARTPHONE:** Aparelho de celular que possibilita acessar internet, informações pessoais, realizar ligações, entre outras funcionalidades que pode variar de acordo com cada aparelho.
- SUB-ROGAÇÃO:** Transferência do direito de regresso do segurado para a seguradora, para que ela possa buscar ressarcimento contra o terceiro responsável pelo prejuízo.
- SUBTRAÇÃO:** Furto de coisas alheias, cometido mediante destruição ou violência, deixando vestígios evidentes ou roubo, com ameaça direta à pessoa responsável pela guarda.
- SUSEP:** Superintendência de Seguros Privados. Autarquia federal responsável pela regulação e fiscalização do mercado de seguros.
- TERCEIRO:** Pessoa estranha ao contrato que pode reclamar indenização ou ser responsável pelo dano, exceto o próprio segurado, os moradores da residência, seus empregados, sócios ou dirigentes, bem como os ascendentes, descendentes, cônjuge e parentes destes até o 3º grau ou ainda pessoas que com o segurado residam, ou dele dependam economicamente.
- TORNADO:** Coluna de ar muito forte e giratória que se forma entre uma nuvem e o solo, com ventos extremamente rápidos, podendo percorrer vários quilômetros e causar destruição no caminho percorrido.
- TREMOR DE TERRA E TERREMOTO:** Vibrações do terreno que provocam oscilações verticais e horizontais na superfície da Terra (ondas sísmicas).
- TSUNAMI:** Série de ondas geradas pelo deslocamento de um grande volume de água causado geralmente por terremotos, erupções vulcânicas ou movimentos de massa.
- TUMULTO:** Ação conjunta de pessoas que se aglomeram para manifestações e que podem perturbar a ordem pública através de atos predatórios.
- VALOR ATUAL (VA):** O Valor Atual é calculado considerando o Valor de Novo (vide definição abaixo) deduzido da depreciação pela idade, uso, estado de conservação e obsolescência, calculado pelo método *Ross-Heidecke*.
- VALOR DE NOVO (VN):** Valor para reposição nas mesmas características e a preços correntes no dia e local do sinistro.
- VANDALISMO:** Ato individual ou em grupo, com o intuito exclusivo de destruir, inutilizar, deteriorar ou danificar propriedade alheia, sem motivo aparente.
- VEÍCULO:** Qualquer meio de transporte seja mecânico ou não, incluindo carros, motos, caminhões, ônibus, triciclo, quadriciclos e bicicletas, bem como quaisquer máquinas ou equipamentos com tração própria, como exemplo: retroescavadeira, trator, carregadeiras, moto niveladora, pavimentadora e similares.
- VEÍCULO DE PASSEIO:** Automóvel ou motocicleta de uso particular de passeio.
- VENDAVAL:** Forte deslocamento de uma massa de ar em uma região, caracterizado por ventos acima de 15 m/s, equivalente a 54 km/h.
- VÍCIO PRÓPRIO:** Diz-se de uma propriedade intrínseca de certos objetos, a qual age no sentido de provocar a destruição ou avaria dos mesmos, sem a concorrência de qualquer causa exterior.

VIGÊNCIA DA APÓLICE: Prazo de duração do contrato de seguro, indicado na apólice.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

A seguradora dispõe que:

- A aceitação da proposta está sujeita à análise do risco;
- O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep;
- O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico <https://www.gov.br/susep/pt-br>.
- As condições particulares do seguro prevalecem sobre as especiais, e estas, sobre as gerais.

2. ÂMBITO GEOGRÁFICO

As condições deste contrato de seguro aplicam-se exclusivamente a danos ou prejuízos ocorridos e reclamados no território nacional.

3. OBJETIVO DO SEGURO

O seguro residencial pode ser contratado por pessoas físicas ou jurídicas e tem por objetivo garantir durante a vigência e até o **Limite Máximo de Indenização contratado**, os prejuízos que o segurado venha sofrer em seu imóvel em consequência dos riscos garantidos e previstos pelas coberturas contratadas.

4. LOCAL DE RISCO

Para cada residência, deverá ser contratada uma apólice. Havendo mais de uma residência no mesmo terreno ou na mesma estrutura, este seguro garantirá somente a residência especificada na apólice e utilizada exclusivamente pelo segurado.

4.1 RESIDÊNCIAS ABRANGIDAS PELO SEGURO

- **Residência Habitual:** Imóvel considerado como residência principal e permanente sendo ocupado de forma contínua e regular pelo proprietário ou morador.

As condições deste seguro aplicam-se apenas a **residências habituais**, sendo casa ou apartamento, construídas integralmente em alvenaria e com **telhado de material incombustível**.

As dependências como: edícula, lavanderia, churrasqueira, pergolado, gazebo, sauna, vestiário, quarto de hóspedes, piscina e respectiva casas de máquinas, despensa, garagem e área de serviço estarão cobertas **desde que construídas integralmente em alvenaria**.

Este seguro é destinado a cobrir também:

- As instalações internas de energia e de água;
- Quando o seguro for contratado pelo inquilino do imóvel:** a indenização referente a estrutura do imóvel será paga, primeiramente, ao proprietário do imóvel, e a indenização referente ao conteúdo será paga ao inquilino;
- Quando o seguro for contratado pelo proprietário do imóvel, com a finalidade de locação (aluguel):** estarão garantidos seus bens (conteúdo), desde que estejam especificados no contrato de locação. Caso o proprietário do imóvel autorize e exista limite suficiente da cobertura acionada, será indenizado os bens do locatário (inquilino), até o limite máximo de indenização especificado na apólice.

Importante: A cobertura contemplará a estrutura do imóvel e o seu conteúdo, com exceção do terreno, as fundações, os alicerces, outras dependências não citadas acima e os bens descritos mais abaixo como não cobertos.

5. RESIDÊNCIAS EXCLUÍDAS DO SEGURO

Não estarão cobertos os imóveis:

- Localizados em pensões, repúblicas, cortiços, asilos, moradias coletivas ou partilhadas por diversas pessoas sem vínculo familiar;**

- b) Em construção, reconstrução, demolição ou reforma (quando esta reforma obrigar o segurado a desocupar temporariamente o imóvel e/ou haja comprometimento da segurança);
- c) Construídos e/ou com cobertura em vinilona, lona, sapê, piaçava, plástico ou similares, bem como seus respectivos conteúdos;
- d) Sob interdição e/ou embargado pelas autoridades competentes;
- e) Condenados pelas prefeituras municipais ou localizadas em áreas desapropriadas pelo Poder Público, em assentamentos ou em área de reserva ambiental;
- f) Cujas dependências não são construídas integralmente em alvenaria (quiosques, barracões, coberturas de sapê, piaçava e plástico e semelhantes) bem como seus respectivos conteúdos;
- g) Imóvel abandonado;
- h) Imóvel desocupado;
- i) Palafita e imóvel flutuante;
- j) Residências de veraneio e/ou para finais de semana;
- k) Imóvel construído em madeira;
- l) Chácaras, fazendas ou sítios.

6. BENS NÃO COBERTOS PELO SEGURO

- a) Veículos, bicicletas, motos, motocicletas, motonetas, máquinas agrícolas, aeronaves e embarcações de qualquer espécie, incluindo seu conteúdo, peças e acessórios;
- b) Projetos, plantas, modelos, moldes, dinheiro em espécie e demais títulos que representem valor;
- c) Artigos de ouro, prata e platina, pérolas, pedras e metais preciosos e semipreciosos, joias em geral, peles, raridades, objetos de arte ou de valor estimado, tapetes de procedência estrangeira de fibras naturais e confeccionados a mão, antiguidades, coleções, livros, objetos com valor estimativo ou raros;
- d) Bens que não pertençam ou que não estejam alugados/arrendados ao segurado ou demais moradores da residência, bens de prestadores de serviços e de funcionários do segurado;
- e) Redes hidráulicas ou elétricas cuja manutenção seja de responsabilidade das concessionárias de serviços públicos ou, no caso de condomínio, do administrador legal;
- f) Bens fora do local de risco ou deixados em locais, dependências anexas ou garagens (individuais ou coletivas) abertas ou semiabertas;
- g) Animais;
- h) Equipamentos e ferramentas próprias à lavoura e/ou jardinagem, elétricos, eletrônicos, motorizados, equipamentos de telefonia Rural Cel, Rádio Monocanal Telefônico e seus acessórios e instalações;
- i) Bens adquiridos de forma ilegal, caracterizando ilícito penal, cível, administrativo, tributário etc. ou importados, cuja origem e/ou aquisição não se possa comprovar através de documentos de nacionalização;
- j) Mercadorias destinadas à venda;
- k) Bens fora de uso e/ou sucatas;
- l) Materiais de construção e de acabamento sem instalação: cimento, cal, areia, pedra, portas e portões, fios, latas de tinta e outros similares;
- m) Bens pertencentes ao condomínio que estiver situada a residência segurada, como elevador, escada rolante, central de ar condicionado ou refrigerado, compactador e incinerador de lixo, para-raios, central telefônica, quadro de linha telefônica, moto gerador, rede hidráulica e elétrica;
- n) Riscos cibernéticos, programas, softwares, registros, documentos digitais, dados e informações eletrônicas inclusive em meios magnéticos, bem como as despesas para sua recomposição;
- o) Armas de fogo, munições, pólvora e seus respectivos acessórios;
- p) Qualquer maquinário para fabricação de bens não cobertos;
- q) Telhado construído em desconformidade com as especificações técnicas da construção civil, estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);
- r) Redes hidráulicas e elétricas que estejam em desconformidade com as especificações técnicas da construção civil, estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);
- s) Bens cuja confirmação de existência não possa ser comprovada, quando exigido pela seguradora;
- t) Sistema de gás encanado;
- u) Jardim, Árvores, Flores, Plantas e qualquer tipo de plantação;
- v) Narguilé, cigarro eletrônico, produtos derivados do tabaco e seus acessórios;
- w) Componentes mecânicos (rolamentos, engrenagens, buchas, correias, eixos e similares);

- x) Alimentos, bebidas, remédios, perfumes, produtos de higiene, cosméticos e semelhantes;
- y) Bens destinados a atividades profissionais e comerciais;
- z) Telefones celulares/smartphones, notebook's, palmtop's, laptop's e assemelhados;
- aa) Dependências não construídas integralmente em alvenaria (quiosques, barracões e semelhantes), bem como seus respectivos conteúdos;
- bb) Bens importados cuja origem e/ou aquisição que não se possa comprovar através de documentos de nacionalização;
- cc) Bens deixados em veículos dentro ou fora da residência segurada;
- dd) Danos a placa e o sistema de painel solar;
- ee) Despesas com recomposição de documentos;
- ff) Para a cobertura Roubo de Celular, os aparelhos celulares/smartphones não estarão cobertos nas seguintes situações:
 - 1) Fora de uso e/ou sucatas;
 - 2) Quando ainda forem objetos de entrega ou estejam sob responsabilidade do fabricante da revenda ou da loja, ou seja, quando o Segurado ainda não tenha tomado posse formal e efetiva do aparelho por ele adquirido;
 - 3) Caracterizados como mercadorias e/ou estoques do Segurado ou de empresas a ele relacionadas;
 - 4) Adquiridos de forma ilegal ou por contrabando, caracterizando ilícito penal, cível, administrativo ou tributário;
 - 5) Importados cuja origem e/ou aquisição não se possa comprovar através de documentos de nacionalização;
 - 6) De outros moradores da residência;
 - 7) Cujas aquisições não possa ser comprovada.

7. EXCLUSÕES GERAIS

7.1 Este seguro não garante, em qualquer situação, os prejuízos e/ou danos decorrentes de:

- a) Chuvas intensas/tempestades, erupção/emanção vulcânica, geada, maremoto, meteorito, meteoro, rajadas de vento não caracterizadas como vendaval nos termos definidos no Glossário, ressaca do mar, seca, tsunami, microexplosão atmosférica e demais fenômenos da natureza não previstos expressamente como cobertos por alguma das coberturas trazidas nestas Condições Gerais;
- b) Vendaval, ciclone, tornado, furacão, granizo, desmoronamento, terremoto e tremor de terra, salvo se contratada cobertura específica, respeitando suas garantias e exclusões;
- c) Rompimento de barragem ou de adutoras;
- d) Fenômenos da natureza que tenham como consequências o alagamento, enchente, enxurrada, inundação, transbordamento de rios, canais, riachos ou represas, salvo se contratada cobertura específica respeitando suas garantias e exclusões;
- e) Entrada de água de chuva, aguaceiro e tromba d'água, infiltração ou extravasamento de água ou esgoto, torneira ou registro aberto, entupimento, insuficiência, falta de conservação ou falha de instalação de calhas, ralos, tubulação de água ou esgoto;
- f) Ampliação, troca de material ou benfeitorias em áreas não danificadas pelo sinistro;
- g) Desarranjo /ou defeito mecânico, desgaste natural pelo uso, deterioração gradativa, defeito de fabricação, vício próprio, fim de vida útil, defeito oculto, umidade, erosão, corrosão, ferrugem, oxidação, incrustação e fadiga, falha de construção, erro de projeto;
- h) Abandono, manutenção ineficiente e/ou inadequada, operações de reparo, ajustamento ou manutenção, mau acondicionamento de bens, equipamentos e instalações;
- i) Operações de busca, recuperação e rescaldo de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de sinistro;
- j) Obras, reformas, construção ou reconstrução;
- k) Desaparecimento ou extravio de bens, roubo, apropriação indébita, estelionato e extorsão;
- l) Qualquer outra modalidade subtração que não possua as características descritas nos riscos garantidos;
- m) Ação paulatina (contínua, intermitente e/ou periódica), de fatores ambientais presentes nas instalações do imóvel segurado, tais como temperatura, umidade, fumaça, infiltrações, molhadura, derramamento, transbordamento, vazamento, vibrações, gases e vapores poluição ou contaminação;
- n) Dilatação de líquido em congelamento, geada e neve, bem como congelamento do sistema de painel solar;
- o) Ação de animais ou insetos no terreno segurado, inclusive em árvores, como por exemplo: cupins, roedores, aracnídeos, abelhas, pássaros e outros;

- p) Prática de atividades consideradas ilegais;
- q) Atos de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos por este contrato;
- r) Atos de vandalismo, motins, arruaças, conflitos sociais, protestos, manifestações, agitação, greves, e tumulto ou quaisquer outras perturbações de ordem pública ou de qualquer natureza;
- s) Explosão decorrente da confecção e/ou manuseio de fogos de artifício, pólvora ou similares no local segurado;
- t) Mau uso das instalações elétricas, ligações clandestinas ou provisórias, instalações com sobrecarga ou em desconformidade com as normas técnicas de segurança;
- u) Atos de hostilidade, guerra (declaração ou não), inimigo estrangeiro, operações bélicas, guerrilha, guerra civil, química ou bacteriológica, invasão, rebelião, insurreição, conspiração, sedição, sublevação ou ato de autoridade pública, militar ou de usurpadores de autoridade ou atos de qualquer pessoa que esteja agindo por parte de ou em ligação com qualquer organização cujas atividades visem à derrubada, pela força, do Governo “de jure” (de direito) ou “de facto” (de fato) ou instigar a queda do mesmo por meio de atos de terrorismo ou subversão. Atos de terrorismo não estarão cobertos, desde que tenham sido reconhecidos como atentatórios à ordem pública pela autoridade competente;
- v) Destruição, distorção, apagamento, corrupção ou alteração de dados eletrônicos, por qualquer causa, inclusive por vírus de computador, e ainda, perda de uso, redução em funcionalidade, custos e despesas de qualquer natureza resultantes destas situações, ainda que em decorrência de sinistro coberto;
- w) Radiações ionizantes, contaminação pela radioatividade de qualquer combustível nuclear, resíduos nucleares resultantes de combustão de material nuclear, material de armas nucleares, fissão nuclear, radiação nuclear, lixo nuclear decorrente do uso de combustível nuclear, explosivos nucleares ou qualquer arma nuclear bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes. Não haverá cobertura para perda, destruição ou dano de qualquer bem, prejuízos, despesas ou ainda, dano consequente de responsabilidade legal de qualquer natureza, direta ou indiretamente causados por resultantes de ou para os quais tenham contribuído para ocorrência de tais atos;
- x) Incêndio ou explosão resultante de queima de florestas, matas ou matagal, de origem fortuita ou em razão de limpeza de terreno.

7.2. E ainda, não estarão cobertos os seguintes danos:

- a) Danos corporais, morais e/ou estéticos ao segurado e/ou moradores da residência segurada;
- b) Danos materiais, corporais, morais e/ou estéticos, morte ou invalidez a terceiros, quando não contratada a cobertura específica de Responsabilidade Civil Familiar;
- c) Defeitos estéticos ou arranhaduras;
- d) Despesas com a recomposição de restaurações artesanais, artística ou qualquer tipo de trabalho especializado, pinturas, gravações e inscrições inclusive em vidros e colocação de películas;
- e) Lucros cessantes, perdas financeiras, multas, juros e demais encargos financeiros, indenização por descumprimento contratual, bem como prejuízos indiretos causados ao segurado em virtude da ocorrência do sinistro,
- f) Reembolso de despesas com elaboração de laudos, orçamentos, visita técnica e deslocamento do segurado e/ou de profissionais por ele contratados;
- g) Preexistentes ao início de vigência deste seguro;
- h) Decorrentes de abandono e /ou má conservação/manutenção;
- i) Causados a programas, softwares, registros, dados e informações eletrônicas inclusive em meios magnéticos, bem como as despesas para recomposição dos mesmos;
- j) Multas, transações penais (exceto composição civil para indenização das vítimas), fianças impostas ao segurado e despesas de qualquer natureza relativas a ações ou processos criminais.

8. LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO E LIMITE DE RESPONSABILIDADE

O segurado deverá informar o Limite Máximo de Indenização para cada cobertura contratada, de acordo com suas necessidades e respeitando os limites de aceitação deste plano de seguro. Estes valores serão descritos na especificação da apólice e representarão a responsabilidade máxima da seguradora, por sinistro. O segurado não poderá alegar excesso de Limite Máximo de Indenização em uma cobertura para compensar eventual insuficiência de outra.

9. LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA

A verba de cada cobertura contratada para o local risco por uma ou mais apólices, representa o Limite Máximo de Indenização por sinistro ou série de sinistros ocorridos durante a vigência deste seguro.

10. FORMA DE CONTRATAÇÃO DO SEGURO

A cobertura Básica e as Adicionais, serão contratadas a **primeiro risco absoluto**, ou seja, os prejuízos serão indenizados até o Limite Máximo de Indenização descrito na apólice.

11 ATUALIZAÇÃO E ALTERAÇÃO DE VALORES CONTRATADOS

Os limites máximos de indenização, prêmios e outros valores descritos neste contrato, estão expressos em REAIS e não serão atualizados ou corrigidos monetariamente por qualquer índice do mercado, salvo se novas regras forem decretadas pelo Governo Federal.

O segurado poderá aumentar ou reduzir o valor máximo de indenização das coberturas a qualquer momento. Essa solicitação será analisada pela seguradora, podendo gerar devolução ou cobrança proporcional de prêmio e a alteração passará a valer a partir da data de emissão do endosso.

Para seguros anuais ou com menos de 12 meses, os limites máximos de indenização, os prêmios e outros valores descritos na apólice estão expressos em reais e não serão atualizados, exceto se Governo Federal decretar novas regras.

12 ACEITAÇÃO, VIGÊNCIA MODIFICAÇÃO DE RISCO E RENOVAÇÃO DO SEGURO

12.1 ACEITAÇÃO E VIGÊNCIA DO SEGURO

- a) O orçamento é apenas uma cotação de valores. A contratação do seguro somente ocorrerá após a transmissão da proposta, análise e aceitação do risco pela seguradora;
- b) A seguradora fornecerá ao proponente o protocolo que identifique a proposta por ela recepcionada, com a indicação da data e hora de seu recebimento;
- c) A aceitação do seguro ou do endosso ocorrerá no prazo máximo de até 15 (quinze) dias da data de protocolo da proposta, mesmo tratando-se de renovação e alterações que impliquem na modificação do risco;
- d) Os dados constantes na proposta e no questionário de risco devem ser preenchidos pelo proponente, seu representante legal ou seu corretor de seguros com as informações verdadeiras e completas sobre o risco objeto do seguro;
- e) O segurado que descumprir dolosamente o dever de prestar informações relevantes para a análise do risco perderá as garantias contratuais, permanecendo a obrigação de quitar a dívida do prêmio e de ressarcir as despesas incorridas pela seguradora. Caso o descumprimento seja culposo, o segurado deverá pagar a diferença do prêmio ou ter reduzida a indenização proporcionalmente à diferença entre o prêmio pago e o que seria devido, caso as informações tivessem sido adequadamente prestadas. Se, em virtude das informações omitidas, a garantia se tornar tecnicamente inviável ou o risco não for normalmente aceito pela seguradora, o contrato será cancelado, e o segurado não terá direito à garantia;
- f) A seguradora poderá solicitar esclarecimentos, documentos ou produção de inspeção no local do risco e o prazo para a análise terá novo início, a partir do atendimento da solicitação. A não manifestação da seguradora no prazo de 15 (quinze) dias caracterizará aceitação tácita. Em qualquer hipótese de não aceitação, a seguradora comunicará formalmente a sua decisão ao proponente, ao seu representante legal ou corretor de seguros, com a devida justificativa da recusa;
- g) A proposta de seguro recebida, terá seu início de vigência a partir da data de recepção da proposta pela seguradora, e terá cobertura provisória durante o período de análise;
- h) Se a proposta de seguro for recusada dentro do prazo previsto, a cobertura provisória vigorará por mais 2 (dois) dias úteis contados a partir da data em que o proponente, seu representante ou o corretor de seguros tiverem conhecimento formal da recusa. Os valores cobrados serão devolvidos atualizados pelo IPCA/IBGE a partir da data do recebimento. A não devolução do prêmio, no prazo máximo de 10 dias, a contar da recusa, implicará na aplicação de juros de mora de 2% ao mês a partir do 11º dia, sem prejuízo da sua atualização;
- i) No caso de ocorrência de sinistro no prazo de análise de 15 dias ou dentro do período de cobertura provisória, serão aplicadas todas as condições deste contrato;
- j) No caso de não aceitação, a proposta de seguro será devolvida juntamente com carta informando o motivo da recusa;

- k) A emissão da apólice, do certificado ou do endosso será feita em até 15 (quinze) dias, a partir da data de aceitação da proposta;
- l) Este seguro permanecerá em vigor pelo prazo estipulado na apólice, ou nos endossos e terão início e término de vigência às 24 horas das datas indicadas para tal fim;
- m) A contratação, alteração ou renovação não automática do seguro somente poderá ser feita mediante proposta física ou eletrônica preenchida e enviada pelo proponente, por seu representante ou corretor de seguros habilitado.

12.2 MODIFICAÇÃO DE RISCO DO SEGURO

- a) O segurado deve comunicar à seguradora qualquer modificação no risco, tão logo dele tome conhecimento. Sem prejuízo de outras hipóteses aqui não elencadas, será entendida como modificação no risco a alteração nas informações apresentadas na proposta, questionário de avaliação de risco ou constante de quaisquer documentos entregues pelo segurado ou por seu representante, para análise e aceitação do risco;
- b) Após análise, se caracterizar agravamento do risco, a seguradora poderá, no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da comunicação da sua modificação, aceitá-lo e cobrar ou devolver a diferença de prêmio devida;
- c) Se o aumento do prêmio for superior a 10% (dez por cento) do valor originalmente pactuado, o segurado poderá recusar a modificação no contrato, cancelando-o no prazo de 15 (quinze) dias, contado da ciência da alteração no prêmio, com eficácia desde o momento em que o estado de risco foi agravado;
- d) Se não for tecnicamente possível garantir o novo risco, a seguradora irá cancelar o contrato, hipótese em que este perderá efeito em 30 (trinta) dias contados do recebimento da notificação do cancelamento. Neste caso, será restituída eventual diferença de prêmio, se houver, ressalvado, na mesma proporção, o direito ao ressarcimento das despesas incorridas com a contratação;
- e) O segurado que dolosamente descumprir o dever de comunicar a alteração/modificação do risco, perderá o direito às garantias contratuais, além de ficar obrigado ao pagamento do prêmio vencido e a ressarcir as despesas incorridas pela seguradora. Se o descumprimento for culposo, o segurado ficará obrigado a pagar a diferença de prêmio apurada em razão da alteração que tenha gerado o agravamento.**

12.3 RENOVAÇÃO DO SEGURO

A renovação do seguro ocorrerá mediante envio de nova proposta devidamente assinada pelo segurado/representante legal e/ou pelo corretor de seguros, exceto para os casos aptos à renovação automática, em que o segurado é previamente comunicado via e-mail, bem como o corretor via sistema, com antecedência mínima de 30 dias ao término de vigência da apólice, sobre a intenção da seguradora renovar ou não o seguro. Neste caso, o segurado poderá recusar a renovação automática a qualquer momento antes do início do novo período de vigência por meio de seu corretor.

Importante: Na ausência de qualquer comunicação por parte da Seguradora, entende-se que o seguro não será renovado automaticamente, findando-se a cobertura ao término da vigência da apólice e sujeitando-se uma eventual nova cobertura à transmissão e aceitação de nova Proposta.

13. DESOCUPAÇÃO DO IMÓVEL DURANTE A VIGÊNCIA DA APÓLICE

As coberturas do seguro residencial não serão alteradas durante a desocupação/desabitação do imóvel (ocorrida durante a vigência da apólice) por um período de até **90 (noventa) dias**. Após este período, caso o imóvel permaneça desocupado, o segurado deverá solicitar alteração na apólice para o tipo de imóvel “desocupado”, situação em que a seguradora garantirá somente a estrutura do imóvel, de acordo com as coberturas permitidas. Cessado o período de desocupação, o segurado poderá solicitar alteração na apólice para imóvel ocupado e garantir também o conteúdo.

Caso a desocupação seja necessária em razão de construção, reconstrução/demolição ou reforma o segurado deverá solicitar o cancelamento da apólice, sob pena de perda de direito.

14 INSPEÇÃO DE RISCO

A seguradora se reserva o direito de realizar previamente à emissão da apólice, ou durante a vigência do contrato, a inspeção do local e dos objetos que se relacionem com o seguro, para averiguação de fatos ou circunstâncias que porventura impossibilitem a aceitação do seguro ou a sua continuidade, ou ainda identificar as necessidades adicionais

de segurança do local do risco. O segurado deverá facilitar a seguradora à execução de tal medida, proporcionando as provas e os esclarecimentos solicitados.

A inspeção não servirá como meio de avaliar os limites máximo de indenização e as coberturas contratadas pelo segurado, e não gera a hipótese de conhecimento de vícios não aparentes.

15 PAGAMENTO DE PRÊMIO

a) Formas de pagamento:

Este seguro é estruturado com pagamento em prêmio único, a ser pago pelo segurado ou seu representante, à vista ou em prestações mensais. Optando por uma das formas de pagamento previstas na proposta, hipótese em que, a depender da quantidade de parcelas, poderá incidir juros.

O prazo limite para pagamento do prêmio é a data de vencimento escolhida pelo segurado ou estipulada no documento de cobrança, de acordo com a opção escolhida. Se esta data cair no dia em que não houver expediente bancário, o pagamento poderá ser realizado no dia útil subsequente.

b) Falta de pagamento de prêmio/inadimplência:

A falta de pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela no prazo concedido acarretará no cancelamento integral e automático do seguro.

A mora relativa às demais parcelas suspenderá a garantia contratual, sem prejuízo do crédito da seguradora ao prêmio, após notificação do segurado concedendo-lhe prazo não inferior a 15 (quinze) dias, contado do recebimento, para a purgação da mora, contendo as advertências de que o não pagamento no novo prazo suspenderá a garantia e de que, não sendo purgada a mora, a seguradora não efetuará pagamento algum relativo a sinistros ocorridos a partir do vencimento original da parcela não paga.

Se não houver pagamento neste novo prazo, a seguradora cancelará o contrato em prazo não inferior a 30 (trinta) dias após a suspensão da garantia, liberando integralmente a seguradora por sinistros e despesas de salvamento ocorridos a partir de então.

O segurado poderá reativar a apólice, pelo período inicialmente contratado, desde que retome o pagamento do prêmio devido, dentro do prazo informado acima, acrescido dos juros de mora de 2% (dois por cento) a.m e atualização monetária, conforme cláusula Atualização Monetária e Juros de Mora.

c) Outras disposições:

Quando a forma de pagamento for através do Cartão Porto Seguro, se a fatura não for paga, o prêmio poderá ser pago por boleto, desde que a apólice ainda esteja vigente, respeitando o prazo de cobertura proporcional. Caso o segurado antecipe o pagamento do prêmio parcelado, total ou parcialmente, será efetuada a redução proporcional dos juros.

Se o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela do prêmio, sem que tenha sido efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado, mas ficará condicionado ao pagamento do prêmio em aberto.

Quando o pagamento da indenização acarretar o cancelamento do seguro, as parcelas a vencer poderão ser deduzidas do valor da indenização, excluídos os juros do parcelamento.

16 OBRIGAÇÕES GERAIS DO SEGURADO

O segurado ou o(s) beneficiário(s) se obriga a tomar as seguintes providências:

a) Comunicar prontamente à seguradora a ocorrência do sinistro, utilizando-se de qualquer meio de comunicação oficial disponível na apólice;

- b) Registrar a ocorrência do sinistro junto às autoridades competentes, se for o caso;
- c) Dar ciência à seguradora da existência ou cancelamento de qualquer outro seguro que cubra os mesmos bens e riscos previstos na apólice, ainda que de titularidades distintas;
- d) Adotar todas as medidas necessárias e úteis, agindo com diligência, para evitar a ocorrência de um sinistro ou para reduzir seus prejuízos e suas consequências;
- e) Não realizar modificações no local do sinistro, bem como preservar os elementos relacionados ao sinistro e os bens atingidos, enquanto for necessário para constatação e apuração da seguradora, sob pena de perder o direito à indenização se o descumprimento for doloso ou suportar as despesas acrescidas para a regulação e liquidação do sinistro, se culposo;
- f) Fornecer à seguradora, prontamente e sempre que solicitado, todos os elementos e documentos necessários e completos para a apuração da causa, natureza, circunstâncias e consequências, bem como facilitar a atuação dos peritos e profissionais indicados pela seguradora, de forma a permitir com que esta adote as providências necessárias para a análise do sinistro. A seguradora reserva-se o direito de apurar se a demora injustificada na comunicação do sinistro, quando o segurado tinha ciência do evento e condições de comunicá-lo, resultar em agravamento de risco ou de danos, impossibilidade de verificar as circunstâncias do sinistro ou causar prejuízo financeiro direto e comprovado à seguradora. A constatação desses fatores será considerada na regulação do sinistro;
- g) Apresentar os bens objetos do seguro ou liberar acesso ao local do risco para inspeção, no prazo estabelecido pela seguradora, nas situações em que a seguradora considerar necessário, sob pena de cancelamento do seguro;
- h) No caso de bens que não possam ser identificados fisicamente após a ocorrência do sinistro, caberá ao segurado comprovar a preexistência de tais bens por meio da apresentação da nota fiscal de aquisição;
- i) Comunicar à seguradora imediatamente e por escrito através de proposta de endosso, qualquer alteração ou modificação no risco ou nos dados da apólice nos termos da cláusula Modificação de Risco;
- j) Agir com boa-fé, cooperando com a seguradora e fornecendo, de forma completa e verdadeira, todas as informações necessárias para a análise e aceitação da proposta de seguro, bem como para a correta avaliação do risco e cálculo do prêmio. Esta obrigação se estende por toda a vigência do contrato, devendo o segurado informar imediatamente qualquer alteração nas condições do risco inicialmente coberto;
- k) Cooperar caso exista necessidade de entrevista pessoal das partes envolvidas para esclarecimento dos fatos;
- l) Facilitar a realização de vistoria ou perícia no local do risco ou inspeção nos bens sinistrados, através de profissionais indicados pela seguradora;
- m) Na cobertura de Responsabilidade Civil, o segurado deverá:
 - 1) Informar prontamente a seguradora sobre qualquer acionamento judicial do terceiro tão logo seja citado/intimado, fornecendo cópia dos documentos processuais e de todos os elementos e documentos completos e necessários para análise.
 - 2) Colaborar com a sua defesa, nomeando um advogado quando a Lei assim exigir e comparecendo aos atos processuais quando intimado;
 - 3) Chamar a seguradora a integrar o processo, na condição de litisconsorte, sempre que a Lei assim permitir;
 - 4) Abster-se de qualquer ato que possa prejudicar os direitos da seguradora, como assumir culpa ou fazer acordos sem autorização prévia;
 - 5) Informar à seguradora a existência e os dados dos terceiros envolvidos, se abstendo de prejudicar qualquer acordo que a seguradora recomendar que não caracterize o reconhecimento de responsabilidade;

O não cumprimento destas obrigações pode levar à perda do direito à indenização ou à obrigação do segurado de ressarcir a seguradora pelos prejuízos a ela causados.

17 PERDA DE DIREITOS

Além das hipóteses previstas em lei, a seguradora isenta-se de qualquer obrigação se:

- a) O segurado, seu representante legal, o beneficiário ou corretor, quando for o caso, prestar informações incorretas e/ou incompletas ou silenciar e/ou omitir informações sobre o risco de má-fé na PROPOSTA e no QUESTIONÁRIO DE RISCO, que possam influir na aceitação do seguro, na análise do risco ou na estipulação do prêmio. Nessa hipótese, ficará prejudicado o direito à indenização, o seguro será cancelado e o segurado ficará obrigado a pagar o prêmio vencido;

- b) Se, em virtude das informações omitidas conforme a alínea anterior, a garantia se tornar tecnicamente inviável ou o risco não for normalmente aceito pela Seguradora;
- c) O segurado, representante, corretor, beneficiários descumprirem quaisquer das obrigações previstas na apólice e nestas Condições Gerais/Especiais;
- d) Em caso de sinistro, não comunicar o ocorrido prontamente e/ou não tomar as medidas necessárias para evitar ou reduzir os danos. O mesmo se aplica se não fornecer todos os elementos e documentos necessários e completos à seguradora para análise da regulação e liquidação do sinistro quando solicitado, bem como deixar de permitir ou facilitar a atuação dos peritos e profissionais indicados pela seguradora, nos termos da cláusula Obrigações Gerais do Segurado. Em caso de descumprimento culposo, a perda do direito à indenização será proporcional aos danos causados pela demora ou omissão. O descumprimento doloso implica a perda do direito à indenização, sem prejuízo da dívida de prêmio e da obrigação de ressarcir as despesas efetuadas pela seguradora;
- e) Não tiver sido comunicado, por escrito, à seguradora a pretensão de obter, em outra companhia, novo seguro para o mesmo interesse e risco;
- f) Se agravar o risco do seguro de forma intencional e relevante, aumentando significativamente a chance de um sinistro ocorrer ou a gravidade dos seus efeitos;
- g) Se houver provocação dolosa de sinistro, atos que caracterizem ilícito criminal ou fraude, ou ainda, se o segurado ou beneficiário tiver prévia ciência da prática delituosa e não tentar evitá-la. Além da perda do direito às garantias contratuais, o segurado fica obrigado ao pagamento do prêmio devido e a ressarcir as despesas incorridas pela seguradora;
- h) O segurado, seu representante ou o beneficiário agravar as circunstâncias do sinistro, fizer declarações inexatas ou omitir quaisquer informações, visando obter o pagamento de indenização indevida ou maior que a devida;
- i) Se o segurado, beneficiários, representantes ou pessoas que dependam do segurado, bem como cônjuge, ascendentes e/ou descendentes, parentes e/ou pessoas que residam com o segurado praticar ato ilícito doloso. No caso de segurado pessoa jurídica, a Perda do Direito das garantias contratuais se aplica se o ato ilícito doloso for cometido pelos sócios controladores, dirigentes e administradores legais. Esta hipótese não se aplicará se o ato tiver sido praticado pelo representante ou beneficiário com o objetivo de prejudicar o segurado;
- j) O segurado não autorizar a entrada no local de risco ou não apresentar os bens, objetos do seguro, para inspeção, no prazo estabelecido pela seguradora;
- k) Se alterar o local do sinistro ou destruir ou alterar elementos a ele relacionados sem autorização da seguradora, prejudicando a sua análise. Em caso de descumprimento culposo, implica a obrigação de suportar as despesas acrescidas para a regulação e a liquidação do sinistro. O descumprimento doloso exonera a seguradora do dever de indenizar;
- l) Descumprir deliberadamente o dever de comunicar agravamento do risco inicialmente coberto tão logo tome conhecimento, sem prejuízo do pagamento do prêmio vencido e da obrigação de ressarcir as despesas incorridas pela seguradora, nos termos da cláusula Modificação de Risco;
- m) For comprovado, durante a vigência do seguro, o envolvimento do segurado em infrações relacionadas à redução de pessoas, inclusive crianças e adolescentes por discriminação, constrangimento, coerção e restrições ou ainda sujeitando-as à condição análoga à de escravo, por qualquer motivo, inclusive preconceito de raça, cor, etnia, religião ou origem. Essas infrações incluem ainda:
- 1) submeter pessoas a trabalhos forçados ou jornadas exaustivas;
 - 2) sujeitar pessoas a condições degradantes de trabalho;
 - 3) restringir a locomoção por meio de dívida com o empregador ou preposto, vigilância ostensiva no local de trabalho, ou apreensão de documentos ou objetos pessoais.
- n) Na cobertura de Responsabilidade Civil, o segurado perderá o direito à indenização/reembolso se:
- 1) Não comunicar imediatamente à seguradora a existência da reclamação ou ação judicial movida por terceiros que envolva os riscos cobertos pela apólice;
 - 2) Reconhecer sua responsabilidade, confessar a ação, realizar acordo ou indenizar o terceiro diretamente - sem anuência expressa da seguradora;
 - 3) Deixar de comparecer às audiências designadas, não elaborar sua defesa nos prazos previstos em lei e/ou não estiver devidamente representado no processo judicial (revelia);
 - 4) Não apresentar o contrato de honorários advocatícios firmado, datado e assinado à época da contratação.

17.1 CASO A SEGURADORA TENHA CONHECIMENTO, POSTERIOR AO PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO, DE QUAISQUER DAS SITUAÇÕES PREVISTAS NA CLÁUSULA DE PERDA DE DIREITO, PODERÁ COBRAR DO SEGURADO O VALOR PAGO INDEVIDAMENTE, MEDIANTE REPETIÇÃO DE INDÉBITO.

18 FORMAS DE PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

O pagamento da indenização decorrente de sinistro coberto por este seguro, corresponderá ao valor dos prejuízos apurados causados aos bens cobertos, descontando a depreciação, respeitando o limite máximo de indenização e aplicando a participação obrigatória do segurado da respectiva cobertura, quando houver.

A seguradora indenizará o segurado nos casos de sinistro coberto pela apólice, mediante acordo entre as partes, uma das seguintes formas:

- a) Indenização em moeda corrente;
- b) Reembolso do conserto do bem, desde que previamente autorizado pela seguradora, em moeda corrente;

19 SINISTRO

a) Os procedimentos de regulação e liquidação de sinistro não importam em reconhecimento de nenhuma obrigação ou pagamento da indenização pela seguradora;

b) Os prazos de regulação e liquidação começam a contar a partir da entrega de todos os elementos, documentos e informações necessárias para que a seguradora possa tomar a sua decisão.

Não terá início a contagem do prazo se os elementos fundamentais para que o segurador cumpra seu dever de regular e liquidar o sinistro não estiverem presentes;

c) Com a abertura do sinistro, será enviada a relação de documentos a serem entregues pelo segurado, e se iniciará a análise do sinistro, momento em que poderá ser agendada vistoria no imóvel segurado;

d) A seguradora tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para analisar a solicitação de cobertura do sinistro e dar sua resposta, seja ela favorável ou desfavorável. **Esse prazo começa a contar a partir da entrega de todos os elementos, documentos e informações necessários para que a seguradora possa tomar a sua decisão.**

1) Para importâncias seguradas acima de 500 (quinhentos) salários mínimos, a seguradora poderá solicitar documentos complementares, de forma justificada, mediante suspensão deste prazo por no máximo 2 (duas) vezes, recomeçando a correr no primeiro dia útil subsequente àquele em que for atendida a solicitação. Abaixo de 500 (quinhentos) salários mínimos, a solicitação de documentos complementares somente poderá ocorrer por no máximo 1 (uma vez).

e) Em caso de sinistro coberto, a indenização será paga em até 30 (trinta) dias. **Esse prazo começa a contar a partir da entrega de todos os elementos, documentos e informações necessários para que a seguradora possa prosseguir com a indenização e liquidação do sinistro.**

1) Para importâncias seguradas acima de 500 salários mínimos, a seguradora poderá solicitar documentos complementares, de forma justificada, mediante suspensão deste prazo por no máximo 2 (duas) vezes, recomeçando a correr no primeiro dia útil subsequente àquele em que for atendida a solicitação. Abaixo de 500 salários mínimos, a solicitação de documentos complementares somente poderá ocorrer por no máximo 1 (uma vez);

f) O não pagamento no prazo previsto fará incidir multa de 2% (dois por cento) sobre o montante devido, corrigido monetariamente, sem prejuízo dos juros moratórios de 2% a.m desde a data em que a indenização deveria ter sido paga;

g) Caso seja apurado que a indenização não é devida, o segurado e seu corretor serão comunicados formalmente da recusa com a justificativa dentro do prazo previsto no subitem “d”;

h) Quando houver indicação na apólice de beneficiário para prédio, a indenização será feita a este;

i) Não havendo beneficiário, e sendo o segurado o proprietário e morador do imóvel, a indenização será paga integralmente a ele;

j) Sendo o imóvel alugado, inclusive para temporada, a indenização da estrutura será paga ao proprietário, e quanto ao conteúdo, estarão garantidos os bens de sua propriedade, desde que estejam especificados no contrato de locação e, se for de vontade do proprietário do imóvel e exista verba o suficiente, serão indenizados os bens do locatário (inquilino), até o limite máximo de indenização especificado na apólice;

k) Quando o sinistro atingir bens penhorados/consignados/arrendados e/ou com qualquer ônus, a seguradora pagará a indenização diretamente ao segurado somente nos casos em que este apresentar a competente autorização do credor da garantia ou comprovar já ter obtido dele a liberação do ônus;

l) Na hipótese de falecimento do segurado ou proprietário, ou quando os bens forem objeto de inventário, a indenização será paga conforme legislação vigente;

m) Na impossibilidade de reposição do bem à época da liquidação, a indenização devida será paga em moeda corrente;

- n) A seguradora poderá propor ao segurado meios alternativos de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, não representando, de forma alguma, impedimento ao acesso à justiça;
- o) Para a cobertura de Responsabilidade Civil:
- 1) A seguradora poderá celebrar acordo com os terceiros prejudicados, sem implicar o reconhecimento de responsabilidade do segurado nem prejudicar aqueles a quem é imputada a responsabilidade;
 - 2) Se houver pluralidade de terceiros prejudicados em um mesmo evento, a seguradora ficará liberada com a prestação da totalidade das indenizações decorrentes da garantia do seguro a um ou mais prejudicados, sempre que ignorar a existência dos demais.

19.1 DOCUMENTOS BÁSICOS E NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO

Além dos documentos listados abaixo, outros documentos e/ou complementares poderão ser solicitados.

- 1) Carta do segurado detalhando o sinistro e as partes envolvidas;
- 2) Carta do terceiro detalhando o sinistro e as partes envolvidas;
- 3) Boletim de Ocorrência Policial;
- 4) Certidão do Corpo de Bombeiros;
- 5) Laudo da Defesa Civil;
- 6) Laudo Pericial de Causa;
- 7) Laudo técnico, atestando a causa e extensão dos danos;
- 8) Boletim meteorológico;
- 9) Conta de energia do local de risco (cópia simples);
- 10) Protocolo de reclamação junto a concessionária de energia;
- 11) Cópia da apólice e número de sinistro aberto junto a congêneres;
- 12) Declaração informando a inexistência de outras apólices;
- 13) Comprovante de reparos realizados em sinistros anteriores (reclamados e indenizados);
- 14) Matrícula Atualizada do Imóvel;
- 15) Planta baixa do imóvel;
- 16) Cópia do memorial descritivo do condomínio (tipo de risco apartamento);
- 17) Apólice do financiamento do imóvel;
- 18) Extrato atualizado do financiamento do imóvel;
- 19) Declaração informando a inexistência de financiamento do imóvel;
- 20) Inventário de Espólio;
- 21) Relação detalhada dos bens e os respectivos comprovantes de pré-existência;
- 22) Nota Fiscal de aquisições e manuais dos bens sinistrados;
- 23) Para celular/smartphone: nota Fiscal de aquisição em nome do segurado, ou cupom fiscal, ou recibo de compra e venda (desde que conste a data de aquisição do celular/smartphone, o número de série, modelo e marca) com reconhecimento de firma em cartório à época da compra, ou assinatura eletrônica Gov.br e comprovante de pagamento da época da aquisição;
- 24) Em caso de aquisição internacional do celular/smartphone, será necessário o Invoice, e/ou Declaração de Importação (a declaração deve ser feita em papel timbrado e/ou conter carimbo de CNPJ da importadora com a descrição e valor do equipamento);
- 25) Evidência de bloqueio dos IMEIs do celular/smartphone junto à Anatel no caso de roubo ou furto mediante arrombamento;
- 26) Orçamentos prévios e detalhados de reparo dos danos. **Não serão aceitos laudos, orçamento e/ou cotação de empresas de propriedade do segurado, sócios, beneficiário, familiares, ou ainda, que nela trabalhem;**
- 27) Fotos, vídeos e/ou imagens do sistema de vigilância;
- 28) Relatório de monitoramento de vigilância;
- 29) Contrato de locação do imóvel;
- 30) Laudo de vistoria de locação do imóvel;
- 31) Comprovante de pagamento de aluguel (3 últimos);
- 32) Ficha de registro do empregado;
- 33) Contrato de honorários advocatícios;
- 34) Recibo e/ou nota fiscal dos honorários advocatícios;
- 35) Cópia integral do processo judicial;

- 36) Relatório médico e documentação clínica do caso;
- 37) Declaração médica subscrita por profissional habilitado na especialidade compatível com o segmento da lesão e por exames compatíveis com a situação, que demonstrem alterações traumáticas com onexo causal acidental;
- 38) Originais de todos os comprovantes de despesas médicas e hospitalares;
- 39) Certidão de Óbito (cópia autenticada);
- 40) Laudo de Exame Necroscópico elaborado pelo IML (cópia autenticada);
- 41) Cópia simples do RG, CPF e comprovante de residência do falecido;
- 42) Certidão de casamento (extraída após o óbito);
- 43) Caso o terceiro tenha companheira (o) reconhecida (o) no órgão previdenciário, deverá ser enviado o respectivo documento, feito pelo companheiro (a) que comprove tal vínculo marital, e/ou escritura pública de declaração informando quanto tempo o companheiro (a) conviveu maritalmente com o segurado e se essa união perdurou até o falecimento deste;
- 44) Caso o terceiro tenha beneficiário (s): certidão de nascimento (se menor), comprovante de residência, RG e CPF (com idade a partir de 16 anos) (cópia simples);
- 45) Quando não houver indicação expressa de beneficiários, será necessário, além dos documentos acima mencionados, a declaração de únicos herdeiros, com reconhecimento de firma dos declarantes;
- 46) Cópias do RG, CPF ou CNH do segurado;
- 47) Documentação do terceiro: RG, CPF ou CNH (cópia simples);
- 48) Cópia do comprovante de endereço do risco informado na apólice em nome do segurado;
- 49) Cópia do comprovante de endereço dos envolvidos;
- 50) Cópia do Cartão do CNPJ (quando pessoa jurídica);
- 51) Cópia do Contrato Social e respectivas alterações (quando pessoa jurídica);
- 52) Dados bancário e autorização para crédito em conta do segurado ou beneficiário;
- 53) Termo de quitação do sinistro assinado pelo segurado ou beneficiário.

20 DESPESAS DE SALVAMENTO

A seguradora cobrirá as despesas comprovadamente incorridas pelo segurado ou por outrem, com medidas necessárias, emergenciais e imediatas de contenção de danos ou de salvamento do objeto segurado, visando evitar um sinistro iminente ou diminuir as consequências de um sinistro coberto, evitando a propagação dos danos e protegendo o bem.

A obrigação de indenizar tais despesas existirá ainda que os prejuízos diretos do sinistro não superem o valor da franquia da cobertura contratada, ou mesmo que as medidas de contenção ou salvamento adotadas, desde que adequadas e proporcionais, se mostrem ineficazes para evitar ou atenuar o sinistro.

Os reembolsos das despesas de contenção e/ou salvamento somam-se a todos os reembolsos anteriores de mesma natureza, realizados no âmbito dessa apólice, para fins de cálculo de utilização do limite estabelecido.

Limite de indenização: até 10% com máximo de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) do Limite Máximo de Indenização previsto na cobertura envolvida no sinistro.

A seguradora não estará obrigada a custear:

- a) **Despesas de contenção ou salvamento relativas à prevenção ordinária, incluindo qualquer tipo de manutenção, segurança, conservação, reforma, substituição preventiva e ampliação as quais são de responsabilidade exclusiva do segurado;**
- b) **Despesas com medidas notoriamente inadequadas, inoportunas, desproporcionais ou injustificadas ao risco, considerando a garantia contratada para o tipo de sinistro iminente ou verificado;**
- c) **Despesas acima do limite de indenização definido durante a vigência da apólice.**

21 APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS

Para determinação dos prejuízos indenizáveis, a seguradora tomará por base os seguintes critérios:

- a) **Prédio/Estrutura:** o valor de reconstrução e/ou reparo será realizado com base em orçamentos para reconstrução do imóvel. E será utilizado como parâmetro os índices de mercado, seguindo a Tabela de Composição de Preços para

Orçamentos (TCPO), publicado pela revista PINI e/ou auxílio de peritos, considerando a depreciação conforme cláusula Métodos de Depreciação;

b) Tabela de Depreciação: alguns bens possuem percentual fixo de depreciação, a relação está descrita na Tabela de Depreciação. Para os bens mencionados na tabela, será apurado o Valor de Novo e aplicado percentual conforme especificado;

c) Roupas e demais objetos não mencionados na Tabela de Depreciação: quando houver mercado para o bem usado, será utilizado o Método Comparativo Direto de Dados de Mercado, tomando por base o custo de reposição disponível, através de orçamentos realizados pela seguradora em sites de lojas oficiais e/ou auxílio de peritos. Caso não exista essa possibilidade, será aplicado sobre o Valor de Novo um dos métodos de depreciação descritos na cláusula Métodos de Depreciação;

d) Para a cobertura de Roubo de Celular serão utilizados os seguintes critérios de apuração dos prejuízos e depreciação:

1) Para determinação dos prejuízos indenizáveis a Porto Seguro utilizará o Método Comparativo Direto de Dados de Mercado, que consiste em apurar o valor de mercado por meio de orçamentos de bens com características iguais e/ou similares ao equipamento segurado, no estado em que o equipamento se encontrava no dia anterior a ocorrência do sinistro, desde que haja mercado para o bem usado.

2) Em qualquer caso, a indenização ficará limitada ao valor atual do bem, a preços correntes na data imediatamente anterior à ocorrência do sinistro deduzindo, a participação obrigatória do segurado.

3) Caso não exista mercado para o bem usado, será aplicado sobre o valor de novo o(s) método(s):

Ross-Heidecke: que considera a vida útil estimada, a idade real, a depreciação e o estado de conservação, para equipamentos que tenham a comprovação da realização de manutenção preventiva; ou

Método da Linha Reta: consiste em dividir o valor depreciável de um bem uniformemente ao longo da vida útil, para os bens que não tenham manutenção preventiva comprovada.

Importante: Estas cláusulas não desobrigam o segurado a apresentação dos documentos conforme consta na cláusula DOCUMENTOS BÁSICOS E NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO.

TABELA DO PERCENTUAL DE DEPRECIAÇÃO A SER DEBITADO DO PREÇO CORRENTE DO OBJETO NO DIA E LOCAL DO SINISTRO:

| Tempo de Uso | Computadores (equipamentos de informática, Portáteis/Tablet's e similares), Celulares, Smartphone, Smartwatch e Inversores/Conversores de frequência e seus componentes | Móveis e Utensílios domésticos, eletrodomésticos e demais equipamentos elétricos e eletrônicos (exceto TV) | TV's |
|--------------|---|--|------|
| até 1 ano | 0% | 0% | 0% |
| até 2 anos | 30% | 20% | 20% |
| até 4 anos | 50% | 30% | 40% |
| até 6 anos | 70% | 40% | 60% |
| até 8 anos | 90% | 50% | 70% |
| acima 8 anos | | 70% | 80% |

Importante:

a) No caso de não ser possível a obtenção de preços de bens idênticos, por estes se encontrarem fora de uso ou fabricação, ou por qualquer outra razão, o valor do bem será calculado com base em modelos similares (considerando característica, tecnologia ou capacidade);

b) A apuração dos valores será realizada com base no dia e na cidade do local de risco;

c) Em qualquer situação a indenização nunca será superior ao Limite Máximo de Indenização de cada cobertura;

d) No que se refere a valores, serão utilizados os controles de arrecadação, despesas e outras movimentações que possam efetivamente comprovar o valor do prejuízo;

e) Se, em virtude de determinação legal ou por qualquer outra razão, não se puderem repor ou reparar os bens sinistrados, ou substituí-los por outros semelhantes ou equivalentes, a Companhia só será responsável pelas importâncias que seriam devidas se não houvesse tal impedimento.

22 MÉTODOS DE DEPRECIÇÃO

Abaixo informamos todos os métodos de depreciação aplicados pela seguradora.

a) **Ross Heideck**: avalia o bem a ser indenizado pelos seguintes critérios:

Idade: Considera a vida útil x idade do bem;

Uso e estado de conservação: Avaliação do estado de conservação considerando as seguintes classificações: novo, regular, reparos simples, reparos importantes e sem valor comercial;

Perda tecnológica: Obsolescência, devido ao desenvolvimento e invenção de novas tecnologias e metodologias.

b) **Linha Reta**: consiste em dividir o valor depreciável de um bem uniformemente ao longo da vida útil.

c) **Método Comparativo de Dados de Mercado**: consiste em avaliar os bens que possui reposição no mercado comparando com base a dados de mercado considerando os mesmos atributos ou semelhantes do bem.

O método de depreciação utilizado ficará a critério da seguradora, para prédio e bens que possuam comprovação da realização de manutenção periódica ou preventiva será aplicado o método **Ross Heideck**, e para os que não possuam a comprovação de manutenção será aplicado o método **Linha Reta**.

23 CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

a) **O segurado deverá comunicar à seguradora a existência de mais de um seguro vigente sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos, sob pena de perda de direito à indenização;**

b) Se comunicada a existência de outro seguro com coincidência de garantia cobrindo o mesmo bem/interesse, no caso de sinistro, será reduzida proporcionalmente à importância segurada de cada contrato celebrado, quando a soma das importâncias seguradas superar o valor do interesse.

c) Após a apuração das responsabilidades de cada seguradora poderá ser aplicado a participação obrigatória do segurado (POS), respeitando as condições de cada contrato;

d) A seguradora que tiver a maior participação na indenização ficará responsável por negociar os salvados e repassar a quota-parte relativa ao produto desta negociação, às demais participantes, salvo previsão em contrário entre as partes.

e) Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte e/ou invalidez;

f) Na hipótese do bem e/ou interesse segurado compor a cobertura de um seguro obrigatório por lei, este será aplicado à primeiro risco, ou seja, deverá ocorrer o esgotamento do Limite Máximo de Indenização (LMI) nele previsto para que este então este seguro responda com o excedente dos prejuízos.

24 SEGUROS MAIS ESPECÍFICOS

Considera-se seguro mais específico aquele que melhor individualiza ou situa o bem segurado, respondendo em caso de sinistro em primeiro lugar, até esgotar o Limite Máximo de Indenização da cobertura envolvida. Caso este valor não seja suficiente para cobrir os prejuízos, o seguro menos específico, ou seja, este seguro residencial, responderá de forma complementar, conforme critérios abaixo:

a) Se o imóvel segurado pertencer a um condomínio, o seguro do condomínio será utilizado em primeiro lugar, no que diz respeito à estrutura, sendo que o seguro residencial responderá como um seguro complementar, a segundo risco, amparando eventuais prejuízos que possam não estar cobertos pelo seguro do condomínio, bem como o conteúdo do imóvel.

b) Se o imóvel segurado possuir seguro obrigatório do Sistema Financeiro de Habitação, este seguro residencial será destinado à garantia do conteúdo do imóvel e com relação a “estrutura do imóvel”, servirá como um seguro complementar, à segundo risco, amparando eventuais prejuízos que possam não estar cobertos pelo seguro obrigatório.

25 PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO - POS

Em cada sinistro indenizável, parcial ou total, ocorrido nas coberturas contratadas, o segurado terá uma Participação Obrigatória, de acordo com o estabelecido na apólice. A Seguradora indenizará o valor que exceder a Participação Obrigatória do Segurado.

26 REDUÇÃO E REINTEGRAÇÃO DO LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

Os valores indenizados serão deduzidos do Limite Máximo de Indenização da respectiva cobertura, a partir da data do sinistro, não sendo cabível qualquer devolução de prêmio ao segurado.

A reintegração do Limite Máximo de Indenização não é permitida.

27 SALVADOS

Na ocorrência de um sinistro que atinja os bens descritos nesta apólice, o segurado não poderá abandonar os salvados, devendo tomar todas as providências cabíveis para protegê-los e reduzir os danos.

A seguradora poderá adotar, mediante o consentimento do segurado, medidas para fazer melhor aproveitamento dos salvados, ficando entendido e acordado que quaisquer medidas tomadas pela seguradora não implicarão a obrigação da mesma de indenizar os danos que tenham ocorrido.

No caso de caracterização da perda total do objeto segurado, a seguradora poderá tornar-se proprietária dos salvados, reservando-se o direito de tomar posse dos objetos sinistrados. Neste caso, o segurado deverá apresentá-los à seguradora, juntamente com a documentação necessária para a regulação e liquidação do sinistro, além dos documentos necessários para a transferência de propriedade do bem ou conjunto do qual este faça parte.

28 SUB-ROGAÇÃO

Ao pagar a indenização, a seguradora assume os direitos do segurado contra o terceiro responsável pelo dano, no limite da indenização paga. O segurado é obrigado a colaborar e não pode praticar atos que prejudiquem esse direito, sob pena de responder pelos prejuízos que causar à seguradora.

A sub-rogação não afeta o direito do segurado de ser ressarcido por valores não contemplados na indenização.

A seguradora não pode se sub-rogar contra cônjuge, parentes de até segundo grau (consanguíneos ou por afinidade) do segurado ou beneficiário, empregados ou pessoas sob responsabilidade do segurado, se o sinistro tiver sido causado por culpa não grave. Esta exceção não se aplica se o terceiro responsável tiver seguro de responsabilidade civil, permitindo à seguradora acionar a seguradora dele.

29 CESSÃO DE DIREITOS

Em caso de transferência da propriedade do bem descrito na apólice, o segurado deve comunicá-la, prévia e formalmente, à seguradora para a análise do novo risco em até 30 (trinta) dias a contar da venda/transferência do bem.

Caso a comunicação não ocorra neste prazo, não haverá cobertura em eventual sinistro e a apólice será cancelada.

A seguradora se reserva o direito de analisar o novo risco no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação, e se este for aumentado de forma significativa ou se não se encaixar nos critérios da seguradora, a apólice será cancelada com devolução proporcional do prêmio relativo ao período de vigência, ressalvado, na mesma proporção, o direito da seguradora às despesas incorridas. A recusa será notificada às partes envolvidas e ao corretor e produzirá efeitos após 15 (quinze) dias contados do recebimento desta notificação.

30 RESCISÃO E CANCELAMENTO DO SEGURO

a) **Mediante acordo entre as partes:** este seguro poderá ser rescindido integralmente a qualquer tempo, mediante acordo entre as partes, ficando a seguradora isenta de qualquer responsabilidade;

b) **Por extinção do risco:** mediante comunicação prévia à seguradora, o contrato será cancelado com a redução proporcional do prêmio, deduzidas as despesas realizadas com a contratação, na mesma proporção;

c) **Por solicitação do segurado:** o segurado poderá rescindir o contrato, a qualquer tempo. A seguradora reterá, além do valor dos impostos, as despesas referentes à contratação, cujo prêmio a ser devolvido será calculado com base na Tabela de Prazo Curto;

TABELA DE PRAZO CURTO

| RELAÇÃO A SER APLICADA SOBRE A VIGÊNCIA ORIGINAL PARA OBTENÇÃO DE PRAZO EM DIAS | | | |
|---|------------------|------|------------------|
| DIAS | % DO PRÊMIO PAGO | DIAS | % DO PRÊMIO PAGO |
| 15 | 13 | 195 | 73 |
| 30 | 20 | 210 | 75 |
| 45 | 27 | 225 | 78 |

| RELAÇÃO A SER APLICADA SOBRE A VIGÊNCIA ORIGINAL PARA OBTENÇÃO DE PRAZO EM DIAS | | | |
|---|------------------|------|------------------|
| DIAS | % DO PRÊMIO PAGO | DIAS | % DO PRÊMIO PAGO |
| 60 | 30 | 240 | 80 |
| 75 | 37 | 255 | 83 |
| 90 | 40 | 270 | 85 |
| 105 | 46 | 285 | 88 |
| 120 | 50 | 300 | 90 |
| 135 | 56 | 315 | 93 |
| 150 | 60 | 330 | 95 |
| 165 | 66 | 345 | 98 |
| 180 | 70 | 365 | 100 |

Para prazos não previstos na tabela acima deve ser utilizado percentual correspondente ao prazo imediatamente superior.

A seguradora informará ao segurado ou ao seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência ajustado em razão da aplicação da tabela acima;

d) **Por iniciativa da seguradora:** a qualquer tempo, desde que o segurado concorde com a rescisão, onde a seguradora reterá do prêmio recebido, a parte proporcional ao tempo decorrido;

e) **Por Perda de Direitos:** o seguro será automaticamente e de pleno direito cancelado, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, sem qualquer restituição de prêmio ou impostos, quando ocorrer qualquer das hipóteses previstas como Perda de Direitos;

f) **Agravamento ou modificação do risco coberto:** o seguro será cancelado quando o Segurado, deliberadamente, deixar de comunicar agravamento do risco inicialmente coberto à seguradora ou ainda, quando, após análise da comunicação, for constatado que trata-se de garantia tecnicamente impossível ou um tipo de risco não aceito pela seguradora.

g) **Por nulidade do contrato:** este contrato será considerado nulo de pleno direito, não produzindo qualquer efeito desde a sua origem, caso se verifique, a qualquer tempo, a ausência de um dos requisitos legais, bem como nos casos de sinistro já ocorrido antes da contratação do seguro ou quando da impossibilidade de ocorrer o risco ou quando seu interesse for impossível, cabendo a devolução do prêmio, deduzidas as despesas realizadas, salvo se a nulidade decorrer de má-fé;

h) **Por falta de pagamento do prêmio:** o contrato poderá ser cancelado de pleno direito quando do não pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela, ou quando do não pagamento das demais parcelas, dentro dos prazos previstos, conforme termos e condições da cláusula Pagamento de Prêmio;

i) **Por Cessão de Direitos:** o seguro será cancelado se não houver a comunicação da cessão do contrato de seguro à seguradora em até 30 (trinta) dias contados da transferência do interesse, bem como nos casos em que após a avaliação da seguradora, a cessão do seguro não for aceita, nos termos da cláusula Cessão de Direitos.

Os valores devidos a título de devolução do prêmio sujeitam-se à atualização monetária pelo **IPCA/IBGE** a partir da data de recebimento da solicitação de cancelamento/rescisão ou da data do efetivo cancelamento/rescisão, se o mesmo ocorrer por iniciativa da seguradora. Caso não ocorra a devolução do prêmio no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do pedido de cancelamento/rescisão, implicará na aplicação de juros, a partir do 11º dia **conforme cláusula ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA**. No caso de extinção do índice pactuado haverá substituição automática para aplicação do índice **IPC/FIPE**.

31 DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- a) O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados, desde que não tenha sido utilizado nenhum serviço da apólice.
- b) A Porto Seguro ou o Representante de Seguros, conforme for o caso, fornecerão ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo obstada, a partir desse momento, qualquer possibilidade de cobrança.
- c) Os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da assinatura da proposta serão devolvidos de imediato.

32 CLÁUSULA DE EMBARGOS E SANÇÕES

Caso o segurado, o beneficiário ou o local da ocorrência do evento for inserido em listas de Embargos ou Sanções expedidas pelos Órgãos nacionais ou internacionais de combate à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, ou esteja sujeito às sanções previstas na legislação brasileira ou internacional, conforme descrito nas listas de embargos e sanções a seguir, mas não se limitando a estas, durante a vigência da apólice, **as indenizações serão suspensas pelo período em que permanecer na lista, desde às 24 horas do dia da inclusão até as 24 horas do dia da exclusão ou de eventual solução judicial.**

a) Organização das Nações Unidas - ONU: <https://nacoesunidas.org/conheca/>

b) Reino Unido e União Europeia: <https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/sanctions/>

c) Office of Foreign Assets Control – OFAC (Agência de Controle de Ativos Estrangeiros dos EUA): <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/>

d) Gafi – Grupo de Ação Financeira contra Lavagem de Dinheiro e financiamento de Terrorismo: <http://www.fazenda.gov.br/assuntos/prevencao-lavagem-dinheiro/alertas-pld-ft>

Nota: As listas acima poderão sofrer atualizações de acordo com seus Órgãos Reguladores.

33 ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA

Os valores das obrigações pecuniárias previstas neste contrato sujeitam-se à atualização monetária pela variação positiva do IPCA/IBGE, a contar das respectivas datas de exigibilidade.

São consideradas datas de exigibilidade:

- a) **No caso de cancelamento do contrato:** a partir da data de recebimento da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da sociedade seguradora;
- b) **No caso de pagamento/recebimento indevido de valores:** a partir da data de recebimento da quantia;
- c) Também haverá atualização monetária, quando ultrapassado o prazo de pagamento, nas seguintes situações, a contar:
- 1) No caso de sinistro: da data da ocorrência do evento;
 - 2) No caso de reembolso: do desembolso de despesas.

Sobre tais valores ainda incidirão juros moratórios de 2% (dois por cento) a.m. a partir do primeiro dia de descumprimento do prazo até o efetivo pagamento.

34 FORO

As questões judiciais entre o segurado e a sociedade seguradora serão processadas no foro do domicílio do segurado ou beneficiário, conforme o caso.

35 PRESCRIÇÃO

Fica estabelecido que os prazos prescricionais são aqueles determinados em lei.

36 ENCARGOS DE TRADUÇÃO

Eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas efetuadas no exterior ficarão totalmente a cargo da seguradora.

CONDIÇÕES ESPECIAIS – RESIDENCIAL ESSENCIAL

Permanecem válidas todas as cláusulas previstas nas Condições Gerais deste seguro que não tenham sido expressamente alterados por esta Condição Especial.

1. BENS COBERTOS PELO SEGURO

Serão considerados bens cobertos o conteúdo da residência, exceto os descritos na cláusula **BENS NÃO COBERTOS PELO SEGURO** na parte geral destas Condições Gerais.

Os bens a seguir destacados estarão cobertos, respeitando os valores e limites da tabela abaixo, além da aplicação de depreciação, quando couber, conforme descrito na cláusula **APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS** das Condições Gerais.

TABELA DE BENS COM APURAÇÃO DIFERENCIADA

| Bens | Limites |
|--|---|
| Tapetes, quadros, relógios, óculos, canetas, máquinas fotográficas e seus acessórios, telefones celulares, Smartphone e Smartwatch (exceto tablet), equipamentos esportivos portáteis, instrumentos musicais incluindo seus respectivos acessórios, brinquedos e drone (por unidade) | R\$ 1.000,00 (um mil reais) |
| Vestuário, artigos de cama, mesa e banho, calçados, bolsas e malas (somatória) | Até 20% (vinte por cento) do valor contratado na cobertura acionada |

2. COBERTURAS

É obrigatória a contratação da cobertura Básica, e as demais coberturas adicionais **não poderão ser contratadas isoladamente**. O prêmio referente a cada cobertura e o LMI (Limite Máximo de Indenização), estarão especificados na apólice.

2.1 COBERTURA BÁSICA - INCÊNDIO, EXPLOÇÃO, IMPLOÇÃO FUMAÇA E QUEDA DE AERONAVES

Garante, até o Limite Máximo de Indenização contratado, os danos materiais causados aos bens segurados por:

- Incêndio, explosão e fumaça onde quer que tenham se originado. **Para efeito desta cobertura, entende-se por incêndio o fogo descontrolado e inesperado sob a forma de chama, com capacidade de propagação;**
- Dano provocado por fumaça proveniente de situação inesperada, repentina e extraordinária, causada no funcionamento de qualquer aparelho instalado no local de risco, bem como fumaça de incêndio ocorrido fora do local segurado, ou qualquer tipo de fumaça que cause combustão;
- Explosão ou implosão acidental, cuja ocorrência seja independente da vontade do segurado;
- Danos materiais causados diretamente ao imóvel segurado pelo impacto de queda de aeronaves, engenhos aéreos ou de qualquer elemento material movido em consequência da queda;
- Danos físicos causados à estrutura da residência segurada pelo impacto de queda de raio (dentro do terreno segurado).

Importante: Os danos elétricos causados aos bens e equipamentos estarão amparados quando contratada a cobertura adicional específica de Danos Elétricos.

2.1.1 EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões previstas nas cláusulas **BENS NÃO COBERTOS PELO SEGURO** e **EXCLUSÕES GERAIS**, está cobertura não indenizará:

- a) Danos elétricos causados a equipamentos e/ou instalações elétricas ou eletrônicas, mesmo que tenham ocorrido devido à queda de raio;
- b) Extravio ou subtração de bens ainda que decorrentes dos eventos cobertos;
- c) Motocicletas, quadriciclos, bugues/buggy e veículos de qualquer espécie ou finalidade;
- d) Veículos de passeio que não sejam de propriedade de moradores permanentes do imóvel segurado;
- e) Veículos de passeio que possuam seguro específico;
- f) Componentes, peças, acessórios e mercadorias;
- g) Veículos danificados, em reforma ou que já tenham sido envolvidos em acidentes e não reparados;
- h) Veículos que sofrerem danos resultantes de incêndio iniciado no próprio veículo;
- i) Implosão programada de quaisquer estruturas de construção civil, prédios, edifícios e similares, inclusive quando motivada por riscos à segurança;
- j) Incêndio e explosão consequentes do uso, guarda, manuseio ou armazenamento de artefatos explosivos, artigos pirotécnicos, fogos de artifício, pólvora, dinamite, produtos químicos e inflamáveis;
- k) Incêndio decorrente de solda realizada em inobservância às Normas Técnicas;

2.2 COBERTURAS ADICIONAIS

2.2.1 MULTIPROTEÇÃO

Garante os danos que possam causar prejuízos decorrentes de: danos elétricos, perda e pagamento de aluguel, quebra de vidros, subtração de bens, vendaval, furação, ciclone, tornado e queda de granizo.

a) Danos elétricos

Garante, **até o Limite Máximo de Indenização contratado**, os danos elétricos causados a máquinas, equipamentos ou instalações eletrônicas ou elétricas devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas, eletricidade estática e queda de raios.

b) Perda ou pagamento de aluguel

Garante, **até o Limite Máximo de Indenização contratado**, os valores de aluguel, despesas ordinárias de condomínio, parcelas mensais de imposto predial e transporte dos bens, caso o imóvel não possa permanecer ocupado em decorrência de sinistro coberto nas seguintes coberturas:

- a) Incêndio, Explosão, Queda de Aeronave, Queda de Raio (dentro do terreno segurado);
- b) Vendaval, Furação, Ciclone, Tornado, Queda de Granizo.

Caso o seguro seja contratado pelo proprietário do imóvel, estarão garantidos:

- a) Se for o locador: o aluguel que o imóvel deixar de render;
- b) Se for morador: o reembolso do aluguel referente à locação de outra moradia, durante o período em que o local sinistrado não puder ser habitado.

Caso o seguro seja contratado pelo locatário (inquilino) do imóvel:

- a) Garantirá o pagamento do aluguel ao proprietário do imóvel, caso haja obrigatoriedade de pagamento pelo locatário, mesmo com a ocorrência dos eventos cobertos.

Importante:

- a) Em qualquer caso a indenização será paga, mensalmente, até o término do reparo ou da reconstrução do imóvel ou até o 6º (sexto) mês contado a partir da data do sinistro, o que ocorrer primeiro;
- b) A cobertura não se aplicará para imóveis desocupados e/ou desabitados.

c) Quebra de vidros

Garante, **até o Limite Máximo de Indenização contratado**, a quebra de vidros (inclusive ferragens), que integrem a construção do imóvel, ou estejam instalados em portas, janelas, paredes, coberturas, divisórias, boxes de banheiro, bem

como a quebra de espelhos planos, tampos de mesa, espelhos e vidros de móveis, louças sanitárias e cooktop's, desde que estejam nos locais destinados ao seu uso. A cobertura inclui as despesas com a instalação provisória de vidros ou vedações nas aberturas que continham os vidros quebrados.

d) Subtração de bens

Garante, **até o Limite Máximo de Indenização contratado**, as perdas e danos aos bens cobertos existentes no imóvel segurado, bem como os danos materiais ocorridos durante a sua prática ou simples tentativa, inclusive os danos causados a estrutura do imóvel, decorrentes de:

a) Roubo: subtração cometida mediante ameaça direta ou emprego de violência contra o segurado, seus familiares e empregados.

b) Furto: subtração cometida mediante arrombamento de portas, janelas, vitrôs, telhados, grades e paredes do local do risco, desde que, em qualquer uma destas situações, tenham deixado vestígios materiais evidentes.

e) Vendaal, furacão, ciclone, tornado e queda de granizo

Garante os danos, **até o Limite Máximo de Indenização contratado**, a residência segurada e os bens devidamente nela incorporados, causados diretamente por vendaal, furacão, ciclone, tornado e queda de granizo.

Entende-se por “dano direto” aquele causado por algum dos eventos garantidos e que incide imediatamente sobre os bens segurados. Estarão garantidos também, os danos causados por algum elemento material, arremessado no local de risco simultaneamente a algum dos eventos cobertos.

Para efeito desta cobertura adicional entende-se por:

a) Vendaal: Forte deslocamento de uma massa de ar em uma região, caracterizado por ventos acima de 15 m/s, equivalente a 54 km/h;

b) Furacão: Nome dado a um ciclone tropical de núcleo quente, com ventos contínuos de 118 quilômetros por hora (65 nós), ou mais;

c) Ciclone: Sistema de Área de baixa pressão atmosférica em seu centro com circulação fechada, em que os ventos sopram para dentro, ao redor deste centro. Pode ser extratropical ou tropical;

d) Tornado: Coluna de ar que gira de forma violenta quando entra em contato com a terra e a base de uma nuvem de grande desenvolvimento vertical. A coluna de ar pode percorrer vários quilômetros e deixa rastro de destruição pelo caminho percorrido;

e) Queda de granizo: Precipitação de pedaços irregulares de gelo.

Importante:

Somente estarão garantidos os danos por chuva e/ou granizo, quando estes entrarem nas edificações por aberturas consequentes de danos causados pelos eventos cobertos.

Em caso de dúvida sobre a ocorrência de um desses eventos, a seguradora fará a devida caracterização mediante a constatação de evidências em outros imóveis da localidade, atestado de órgão competente ou constatação de evento público e notório na localidade do sinistro.

2.2.1.1 EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Além das exclusões previstas nas cláusulas BENS NÃO COBERTOS PELO SEGURO e EXCLUSÕES GERAIS, esta cobertura não indenizará:

1) Danos elétricos

a) Danos elétricos causados direta ou indiretamente por desgaste natural pelo uso, deterioração gradativa, erosão, corrosão, oxidação, incrustação, fadiga, umidade, mofo, maresia, vapores e vibrações;

b) Danos mecânicos que não sejam decorrentes de danos elétricos;

c) Danos elétricos causados por água e/ou qualquer substância líquida, salvo em decorrência de Vendaal;

- d) Baterias, fusíveis, resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer tipo, quaisquer componentes que por sua natureza necessitem de trocas periódicas;
- e) Danos elétricos decorrente da subtração ou da tentativa dos fios, cabos e para raios.

2) Quebra de vidros

- a) Incêndio, danos físicos ao local de risco segurado pelo impacto de queda de raio ou explosão, ocorridos no local onde estão instalados os vidros, espelhos, louças sanitárias, mármore, corian's, granitos e similares;
- b) Quebras resultantes do emprego de técnicas ou materiais inadequados à instalação, substituição, remoção e falha da manutenção dos vidros, espelhos, louças sanitárias, mármore, corian's, granitos e similares;
- c) Arranhaduras ou lascas;
- d) Vidro de cristal;
- e) Móveis feitos totalmente com vidros, espelhos, mármore, corian's, granitos e similares;
- f) Móveis ou objetos atingidos pela queda ou quebra do vidro ou espelho.

3) Subtração de bens

- a) Furto não coberto: subtração de bens sem deixar vestígios materiais da sua ocorrência e sem a destruição ou rompimento de obstáculos; ocorrido mediante o uso de chave falsa, com abuso de confiança ou mediante fraude, escalada ou destreza; ocorrido quando o segurado ou outra pessoa entrega o bem voluntariamente em decorrência de manobra fraudulenta de terceiros para ludibriá-lo; quando o terceiro se apodera do bem do segurado em virtude de a posse ter sido dada pelo próprio segurado ou por outra pessoa;
- b) Bens que estiverem em áreas livres e edificações abertas e semiabertas, inclusive quando se tratar de varandas, garagens abertas e terraços, exceto máquinas de lavar e/ou secar roupas, tanquinho, centrífugas e os bens devidamente incorporados e/ou fixados ao imóvel e que, por sua própria natureza, sejam de uso exclusivo em áreas abertas ou semiabertas, tais como: ar-condicionado, câmeras de circuito fechado, geradores;
- c) Extorsão, extorsão mediante sequestro e/ou extorsão indireta, definidas conforme artigos 158 a 160 do Código Penal;
- d) Subtração de portas de abrigos de gás, água ou de luz e demais portas do imóvel; portões de entrada ou garagem, lixeira basculante do portão; janelas, grades, antenas, câmeras de circuito interno, interfone ou porteiro eletrônico, equipamentos de playground, equipamentos de piscina, qualquer tipo de bomba e medidores de água ou luz instalados ou não no imóvel segurado;
- e) Subtração cometida em razão da ocorrência de incêndio, raio, explosão, tumultos, vendaval, furacão, ciclone, tornado, queda de granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves e engenhos aéreos;
- f) Subtração total ou parcial de quaisquer instalações elétricas, fios, cabos e para-raios, bem como os danos da prática ou tentativa de subtração;
- g) Desaparecimento, estelionato, apropriação indébita e extravio;
- h) Subtração de cano de cobre;
- i) Qualquer outra modalidade de subtração que não possua as características descritas nos riscos garantidos por essa cobertura.

4) Vendaval, furacão, ciclone, tornado e queda de granizo

- a) Desgaste natural causado pelo uso, deterioração gradativa, vício próprio, defeito visível, corrosão, incrustação, ferrugem;
- b) Arranhões em superfícies pintadas ou polidas;
- c) Dano a qualquer tipo de veículo, com ou sem tração própria. Entende-se por veículo, qualquer meio mecânico de transporte de pessoas ou coisas;
- d) Danos causados exclusivamente pela ação da chuva ou quando não relacionados aos eventos cobertos;
- e) Inundação ou alagamento, causado por transbordamentos de rios e/ou enchentes;
- f) Danos decorrentes da entrada de água causados pela falta de conservação de telhados e calhas e/ou má conservação das instalações de água e de esgoto do imóvel;
- g) Danos causados diretamente por entrada de água de chuva e/ou granizo em aberturas naturais do imóvel segurado, tais como janelas, vitrões, portas e frestas para ventilação natural, não decorrentes dos riscos cobertos;

- h) Danos causados por gelo derretido, bem como pelo entupimento e/ou rompimento de calhas e tubulações do imóvel segurado por qualquer causa, exceto se decorrente de queda de granizo;
- i) Quaisquer danos materiais e/ou corporais causados a terceiros;
- j) Perdas e danos a bens existentes em áreas livres, varandas, terraços e em edificações abertas ou semiabertas, exceto os bens devidamente incorporados e/ou fixados ao imóvel.

2.2.2 RESPONSABILIDADE CIVIL FAMILIAR (DANOS A TERCEIROS)

Garante, até o Limite Máximo de Indenização contratado, o reembolso da indenização pela qual o segurado vier a ser responsável civilmente em decisão judicial transitada em julgado — desde que não seja por revelia —, ou em acordo autorizado de modo expresso pela seguradora, relativas às reparações por danos involuntários materiais e/ou corporais causados a terceiros, pelo próprio segurado, seu cônjuge, ou demais moradores da residência segurada, bem como os danos causados pelos seus empregados domésticos no exercício do trabalho, ocorridos durante a vigência deste contrato e reclamados em território brasileiro, em decorrência de:

- a) Rompimento/Vazamentos originados no imóvel segurado que tenham ocorrido de forma súbita inesperada e acidental;
- b) Queda de antenas;
- c) Trabalhos executados para manutenção e limpeza do imóvel segurado;
- d) Danos causados diretamente por animais domésticos, cuja posse o segurado detenha;
- e) Danos ocorridos dentro do imóvel segurado ou no seu respectivo terreno, decorrentes de operações de vigilância, desde que os vigilantes sejam empregados do segurado, registrados sob o regime da C.L.T.;
- f) Danos a terceiros em razão dos eventos descritos na cobertura de Instalação e Pequenas Reformas, quando contratada essa cobertura;
- g) Danos causados inclusive aos prestadores de serviço e diaristas no exercício de suas funções, por acidentes decorrentes de conservação do imóvel, desde que ocorridos dentro dos limites físicos do imóvel segurado.

Importante: Os inquilinos, o segurado, os demais moradores da residência e seus empregados não são considerados terceiros e portanto, não possuem direito à indenização por esta cobertura.

Os prestadores de serviços e diaristas também não são equiparados a terceiros, não possuindo direito à indenização por esta cobertura, exceto nos eventos previstos como cobertos na alínea “g”.

Em caso de ação judicial

- a) O segurado deverá, obrigatoriamente, cientificar à seguradora tão logo receba a citação/intimação do processo, de modo tempestivo, além de disponibilizar a cópia dos documentos do processo.
Em caso de falta de informação sobre a ação judicial, celebração de acordo sem anuência da seguradora e/ou ocorrência de revelia, a seguradora ficará isenta de quaisquer obrigações decorrentes da ação que envolva o seguro contratado;
- b) Havendo interesse em realizar acordo, o segurado deverá solicitar autorização prévia e escrita à seguradora;
- c) O segurado poderá chamar a seguradora a integrar o processo, na condição de litisconsorte, sem responsabilidade solidária;
- d) **É garantido à Seguradora o direito de ressarcimento por valores adiantados ao segurado, quando comprovado que os danos causados a terceiros tenham decorrido de atos ilícitos dolosos praticados pelo segurado.**

2.2.2.1 EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Para esta cobertura, não se aplica as demais exclusões previstas nas Condições Gerais deste produto.

- a) Danos causados ao próprio segurado, ao seu cônjuge/companheiro, aos seus ascendentes e descendentes, aos parentes naturais do segurado até 3º grau ou por afinidade, nos termos da legislação vigente, demais moradores da residência e inquilinos;
- b) Danos causados aos empregados, prestadores de serviços e diaristas, exceto para os eventos mencionados como cobertos na alínea ‘g’ desta cobertura;
- c) Danos causados a bens de terceiros em poder do segurado;
- d) Responsabilidades assumidas por contratos ou convenções, bem como os danos consequentes de seu descumprimento;

- e) Multas, transações penais (exceto composição civil para indenização das vítimas), fianças impostas ao segurado e despesas de qualquer natureza relativas a ações ou processos criminais;
- f) Danos causados por contaminação, intoxicação e poluição, inclusive ao meio ambiente;
- g) Danos causados por infiltração e umidade na residência segurada;
- h) Danos decorrentes do exercício de atividades comerciais ou serviços profissionais, entendendo-se este último por serviços prestados por pessoas com conhecimento ou treinamento técnico especializado, habilitado por órgãos competentes, de âmbito nacional, e geralmente denominados “profissionais liberais”, por exemplo: advogados, arquitetos, auditores, corretores de seguros, contadores, dentistas, diretores e administradores de empresas, enfermeiros, engenheiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, médicos, notários e profissionais de cartórios, veterinários, dentre outros;
- i) Danos causados por qualquer tipo de obra de reforma, ampliação, construção, reconstrução, demolição do imóvel e suas instalações e desentulho, bem como trabalhos de instalação e montagem;
- j) Danos causados a veículos, ocorridos em locais de propriedade, alugados ou controlados pelo segurado;
- k) Danos causados por veículos de propriedade ou conduzidos pelo segurado, seu cônjuge, respectivos ascendentes e descendentes, bem como a quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente e/ou empregados domésticos no exercício de suas funções;
- l) Danos decorrentes do exercício ou prática dos seguintes esportes: caça (inclusive submarina), tiro ao alvo, equitação, esqui-aquático (inclusive “Jet-ski”), “surf”, “windsurf”, voo livre (inclusive voos em planadores, asa delta, etc.), pesca, canoagem, esgrima, balonismo, boxe, artes marciais, paraquedismo, arco e flecha e ultraleve;
- m) Danos causados por fenômenos da natureza como: microexplosão atmosférica, tempestade, erupção ou emanção vulcânica, meteoro, meteorito, ventos, vendaval, ciclone, tornado, furacão, queda de granizo, alagamento, enxurrada, enchentes, inundação, transbordamentos de rios, canais, riachos ou represas, desmoronamento, tsunamis, ressaca do mar, maremoto, seca, tremor de terra, terremoto, queda de raio, neve e geada;
- n) Reclamações decorrentes de ações de regresso contra o segurado, promovidas pela Previdência Social;
- o) Reclamações resultantes do descumprimento de obrigações trabalhistas relativas à seguridade social, seguros de acidentes do trabalho, pagamentos de salários;
- p) Danos causados por drone;
- q) Perdas financeiras de qualquer causa e lucros cessantes;
- r) Despesas do segurado ou do advogado com locomoção, refeição ou estadias, custas e despesas processuais ou arbitrais, honorários periciais e advocatícios, de processos judiciais, arbitrais ou extrajudiciais;
- s) Juros, correção monetária ou qualquer outra verba que o segurado seja condenado a pagar — quando for comprovado que o segurado tenha causado o sinistro e não tenha concordado em utilizar o seguro para o terceiro. Nessa hipótese, a responsabilidade da seguradora limita-se ao valor dos prejuízos apurados na data do sinistro;
- t) Danos decorrentes de Riscos Cibernéticos;
- u) Danos punitivos ou exemplares;
- v) Danos causados pela ação de animais não domésticos ou insetos no terreno segurado, inclusive em árvores, como por exemplo: cupins, roedores, aracnídeos, abelhas, pássaros e outros;
- w) Prejuízos/danos não resultantes diretamente da responsabilidade civil do segurado;
- x) Danos e/ou prejuízos não resultantes diretamente da responsabilidade civil por danos materiais e corporais cobertos.
- y) Danos decorrentes da má conservação do imóvel segurado;
- z) Danos resultantes de dolo do segurado;
- aa) Danos morais e Danos estéticos;
- bb) Danos relacionados com doença profissional, doença de trabalho ou similar;
- cc) Morte e Invalidez Permanente total ou parcial por doença;
- dd) Morte Natural;
- ee) Danos causados por/pela atividade profissional exercida na residência segurada;

2.2.3 ROUBO DE CELULAR

Quando ofertada e contratada essa cobertura, garante até o **Limite Máximo de Indenização contratado**, os prejuízos em caso de **roubo ou furto com vestígios, dentro ou fora da residência**, praticados contra o segurado, desde que seja morador da residência segurada.

Serão considerados bens cobertos os aparelhos celulares/smartphones de propriedade do segurado, **que tenham até 3 anos de aquisição quando da contratação deste seguro.**

No caso de sinistro concomitante com Subtração de Bens na residência e havendo contratação da cobertura, os aparelhos celulares/smartphones cobertos serão indenizados somente por esta cobertura nas hipóteses de roubo ou furto com vestígios.

Para efeito desta cobertura, entende-se por furto com vestígios quando ocorrer dentro da residência segurada: cometido mediante arrombamento, destruição e/ou rompimento de obstáculo do local em que estava guardado o bem segurado, desde que tenha deixado vestígios materiais evidentes de sua ocorrência.

Importante: Para esta cobertura não será permitida a reintegração do Limite Máximo de Indenização contratado.

2.2.3.1 EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões previstas nas cláusulas **BENS NÃO COBERTOS PELO SEGURO** e **EXCLUSÕES GERAIS**, está cobertura não indenizará:

- a) Qualquer outra modalidade de furto não coberto, subtração de bens sem deixar vestígios materiais de sua ocorrência e sem destruição ou rompimento de obstáculos, ocorrido mediante uso de chave falsa, com abuso de confiança ou mediante fraude, escalada ou destreza;
- b) Desaparecimento, perda ou extravio do equipamento segurado;
- c) Quando o segurado ou usuário entrega o bem segurado voluntariamente em decorrência de manobra fraudulenta de outrem para ludibria-lo, caracterizando estelionato;
- d) Quando alguém se apodera do bem segurado em virtude de a posse ter sido dada pelo próprio segurado ou usuário, caracterizando apropriação indébita;
- e) Furto do bem segurado deixado no interior de veículos, mesmo que cometido com arrombamento e/ou rompimento de portas, vidros ou outras formas de acesso ao seu interior.

3. PLANO DE SERVIÇOS DE CONTRATAÇÃO OPCIONAL - PLANO EMERGENCIAL COM LINHA BRANCA – REDE REFERENCIADA

Quando ofertado e contratado o plano Emergencial com Linha Branca, os reparos emergenciais serão prestados pela nossa rede referenciada e os serviços só poderão ser acionados para o endereço mencionado na apólice (local de risco).

a) Rede Referenciada

A seguradora garantirá a mão de obra necessária para a execução dos serviços de assistência, exclusivamente nas residências seguradas pela Porto Seguro. **Neste plano, o segurado não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos à utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros.**

Quando ofertado e contratado este plano, os reparos emergenciais serão prestados pela nossa rede referenciada e os serviços só poderão ser acionados para o endereço mencionado na apólice (local de risco).

| Quantidade de Atendimento | Serviço |
|---|---|
| 1 (um) por todo o período de vigência | Linha Branca / Reparo de Eletrodomésticos |
| 2 (dois) por todo o período de vigência | Chaveiro, Eletricista, Encanador e Vidraceiro |

| Serviços que poderão ser disponibilizados | |
|--|---|
| • Chaveiro | • Reparo em máquina de lavar louças |
| • Conversão de gás – GN (de rua) e GLP (botijão) | • Reparo em máquina de lavar roupas / tanquinho |

| | |
|---|--|
| • Eletricista | • Reparo em máquina lava e seca |
| • Encanador | • Reparo em micro-ondas |
| • Reparo em coifas e depuradores de cozinha | • Reparo em refrigerador / geladeira / frigobar/ cervejeira/ adega climatizada |
| • Reparo em fogão / forno / cooktop | • Reparo em secadora de roupas |
| • Reparo em freezer / congelador | • Vidraceiro |
| • Reparo em geladeira side by side | |

3.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Seguem as descrições dos serviços disponibilizados nos planos de assistência do plano Emergencial com Linha Branca, contemplando a cobertura de mão de obra, as condições técnicas para prestação do serviço, requisitos para atendimento e exclusões:

a) Chaveiro

Limite de **até 03 (três) itens** sob a mesma ordem de serviço.

Serviços disponibilizados:

Oferece mão de obra para:

- Abertura de fechadura de portas e portões;
- Confecção de uma nova chave simples ou tetra - em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o segurado não tenha cópia;
- Reparo emergencial ou substituição de fechaduras simples ou tetra;
- Troca de segredo de fechaduras simples ou tetra.

Importante:

- Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado;
- A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo segurado da apólice.

Exclusões:

- Abertura de porta de aço com qualquer tipo fechadura ou fixada por solda;
- Confecção ou cópia de chaves a partir das originais;
- Execução dos serviços: de troca de fechadura, confecção de uma nova chave e substituição de fechadura não serão atendidos para porta de vidro/blindex;
- Instalação ou substituição de portas e batentes;
- Reparo de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;
- Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço;
- Reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos.

b) Conversão de gás – GN (de rua) e GLP (botijão)

Limite de **01 (um) equipamento** sob a mesma ordem de serviço.

Serviço disponibilizado:

• Oferece a mão de obra para conversão (transformação) do receptor de gás GN (gás de rua) para GLP (botijão) e vice-versa para:

• Cooktop a gás

• Forno a gás de embutir

• Fogão a gás de piso e embutir

• Secadora a gás

Importante:

a) Mão de obra consiste na aplicação do kit conversão e teste de funcionamento do produto;

b) Na hipótese de conversão de gás em produtos novos, recomenda-se ao segurado que confirme se o fabricante executa os serviços gratuitamente, pois o atendimento de terceiros poderá ocasionar a perda da garantia do produto.

Exclusões:

• Assistência em equipamentos em garantia vigente pelo fabricante;

• Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes;

• Instalação, adequação ou reparo da tubulação rígida necessária para a condução do gás

• Recondicionamento de peças ou componentes;

• Reparos em equipamentos importados e/ou que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;

• Substituição de peças e outros componentes por fins de estética, que não impeçam o funcionamento normal do equipamento.

c) Eletricista

Serviços disponibilizados:

• Restabelecimento básico de energia elétrica, limitado a dispositivos elétricos aparentes, desde que os problemas sejam causados por falhas no próprio componente ou na rede elétrica interna do imóvel;

• Realização de testes e substituição de dispositivos elétricos e de iluminação conforme limites e dispositivos listados no quadro abaixo;

• Troca ou instalação conforme limites e dispositivos listados no quadro abaixo.

Descrição dos limites e dispositivos

Troca ou instalação de até 03 (três) itens na mesma ordem de serviço para:

• Campainha

• Interruptor

• Chave de Força

• Resistência de aquecedor de água

• Chuveiro

• Resistência de chuveiro elétrico

• Disjuntor

• Resistência de ducha elétrica

• DPS

• Resistência de torneira elétrica

• Fusível

• Spot

• IDR

• Tomada

Troca ou instalação de até 06 (seis) itens na mesma ordem de serviço para:

• Lâmpada

• Receptáculo para lâmpada (soquete)

• Reator eletrônico

Troca ou instalação de até 01 (um) item na mesma ordem de serviço para:

• Luminária de emergência

• Sensor de presença

• Sensor detector de vazamento de gás

• Sensor fotocélulas

Importante: O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões:

- Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT;
- Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;
- Assistência por danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio;
- Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;
- Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
- Qualquer tipo de manutenção em caixa de entrada;
- Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
- Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água e luminosos em geral ou em qualquer produto a ser instalado/trocado;
- Serviço em colunas estruturais de concreto, vigas ou em acabamento de pedras ou mármore;
- Troca do disjuntor do padrão de entrada;
- Troca de fiação e/ou quadros de distribuição;
- Troca de soquetes queimados.

d) Encanador

Limite de **até 03 (três) itens** sob a mesma ordem de serviço.

Serviços disponibilizados:

Oferece a mão de obra para:

- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa);
- Reparo contra vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiros e ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e conexões de água e esgoto, decorrente a danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente.

Importante: O limite de altura para acesso interno (alçapão) ou externo (fachada), será de até 6m (seis metros) de altura em relação ao piso de apoio para uso de escada.

Exclusões:

- Desentupimento;
- Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
- Rastreamento de vazamentos que não sejam de causas aparentes;
- Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
- Reparo em aquecedores de água do tipo central, seja elétrico, a gás ou solar;
- Reparo em banheira de hidromassagem e similares; equipamentos de piscinas; tubulações e conexões ligadas aos equipamentos;

- Reparo em equipamentos de pressurização;
- Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
- Reparo em que o prestador tenha de interromper o fornecimento de água a condôminos ou a outros imóveis;
- Reparo em tubulações cerâmicas (manilhas) e em tubulações de gás, de ar e outros;
- Reparo em tubulações e conexões de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;
- Substituição de louças sanitárias e metais por fins estéticos.

e) Reparo em coifas e depuradores de cozinha

Limite de **01 (um)** equipamento sob a mesma ordem de serviço.

Serviço disponibilizado:

Oferece a mão de obra para coifas e depuradores de cozinha, de uso doméstico em:

- Substituição de peças ou componentes elétricos, eletrônicos, mecânicos e filtros de ar.

Importante:

a) A intervenção técnica visa restabelecer o funcionamento normal do equipamento, desde que os danos tenham decorrido do desgaste natural dos seus componentes elétricos, eletrônicos e/ou mecânicos;

b) Os reparos serão executados conforme as normas dos fabricantes.

Exclusões:

- Assistência de coifas e depuradores do tipo: ilha, de uso industrial;
- Instalação, adequação ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
- Instalação, adequação ou substituição de coifas e depuradores;
- Instalação, adequação ou substituição de gabinetes, chaminés e outros componentes estéticos;
- Lavagem de filtros ou limpeza geral do equipamento;
- Recondicionamento de peças ou componentes;
- Reparo em equipamento cuja assistência técnica não está credenciada no Brasil.

f) Reparo em produtos de linha branca / eletrodomésticos

Limite de **01 (um)** equipamento sob a mesma ordem de serviço.

Serviços disponibilizados:

Oferece a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos de uso doméstico:

Expositor Vertical (até 550 litros e conter apenas uma porta):

- | | |
|--------------|-------------|
| • Cervejeira | • Geladeira |
| • Freezer | |

Forno / Fogão:

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| • Cooktop a gás | • Forno de embutir a gás; |
| • Cooktop de indução | • Forno de embutir elétrico |
| • Cooktop elétrico | • Micro-ondas de bancada |
| • Fogão | • Micro-ondas de embutir |

| Freezer: | |
|---|---------------------------------|
| • Horizontal | • Vertical |
| Lavadoras / Secadoras: | |
| • Máquina centrífuga | • Máquina de lavar roupas |
| • Máquina de lavar e secar roupas | • Máquina de secadora de roupas |
| • Máquina de lavar louças | • Tanquinho |
| Refrigeradores: | |
| • Adegas climatizada residencial (de 8 até 36 garrafas) | • Geladeira French Door |
| • Frigobar | • Geladeira Side By Side |
| • Geladeira Duplex | • Mini Cervejeira |

Importante:

- a) As intervenções técnicas visam restabelecer o funcionamento normal do equipamento, dos seus componentes eletrônicos e/ou mecânicos;
- b) Os reparos serão executados conforme as normas dos fabricantes;
- c) Em caso de necessidade de carga de gás para a refrigeração, o material (gás) é fornecido pelo prestador no local e o valor correspondente deverá ser pago diretamente para o prestador;
- d) A seguradora não se responsabilizará por danos causados, direta ou indiretamente, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos;
- e) A assistência em equipamentos de refrigeração por sistema peltier (placa eletrônica) será somente em mini cervejeira e adegas;
- f) É responsabilidade do segurado a retirada ou movimentação de produtos armazenados para a correta execução do diagnóstico e reparo;
- g) Conserto com diagnóstico e indicação das peças danificadas, que deverão ser adquiridas pelo segurado;
- h) A seguradora não se responsabiliza pela perda de qualquer item armazenado no equipamento;
- i) Os custos dos insumos para reoperação (troca de compressor e/ou carga de gás), como fluido refrigerante, vareta foscoper/prata, fluxo de solda, filtro secador, oxigênio e acetileno, serão de responsabilidade do segurado e/ou cliente, que os pagará ao prestador do serviço;
- j) Sob nenhuma hipótese o prestador poderá instalar compressor reconicionado na categoria de refrigeração;
- k) O conserto de produtos nacionais e importados só poderão ser efetivados, desde que existam peças de reposição no mercado.

Exclusões:

- Assistência para equipamentos de refrigeração por amônia;
- Aplicação de prolongador (gás GN) e/ou troca da mangueira metálica;
- Conversão de gás entre GN (de rua) e GLP (botijão) e vice-versa;
- Cooktop de portátil;
- Danos estruturais que impossibilitem a execução;
- Equipamentos em garantia do fabricante ou fornecedores de serviços contratados;
- Equipamentos importados e para laboratório;
- Equipamento sinistrado;
- Fiação elétrica ou aterramento;
- Fornecimento de peças de reposição;
- Instalação ou substituição dos equipamentos e componentes por fins estéticos;

- Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
- Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes, para o mesmo ambiente ou ambientes distintos do imóvel;
- Instalação, adequação ou reparo de tubulações para ligação de: água, esgoto ou fornecimento de gás;
- Problemas identificados no dimensionamento ou defeitos intermitentes na rede elétrica ou de outros componentes não cobertos na descrição do serviço;
- Recondicionamento de peças ou componentes;
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço;
- Reparos em equipamentos importados e/ou que não possuem peças de reposição ou assistência técnica autorizada disponíveis no Brasil;
- Serviços de instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- Substituição de componentes por fins estéticos;
- Substituição ou reparo na porta de vidro ou qualquer um de seus componentes;
- Transporte do eletrodoméstico de/para outro pavimento.

g) Vidraceiro

Limite de **até 03 (três) vidros** sob a mesma ordem de serviço.

Serviço disponibilizado:

Oferece a mão de obra para:

- Instalação ou substituição de vidros de tamanho até 1m x 1m e até 4mm de espessura do tipo comum: liso, canelado, martelado, mini boreal e pontilhado.

Importante: O atendimento será executado exclusivamente em portas e janelas com esquadrias de: madeira, ferro ou alumínio cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.

Exclusões:

- Fornecimento de vidros e materiais complementares;
- Instalação ou substituição de vidros e ferragens em: box de banheiro, coberturas de vidro, guarda-corpo, portas de vidro ou sacadas de vidro;
- Instalação ou substituição para vidros do tipo: blindado, laminado, temperado, fumê, espelhado, com películas, colorido ou similares;
- Realizar lapidação ou jateamento de vidros.

3.2 INFORMAÇÕES SOBRE OS PLANOS DE SERVIÇOS DE CONTRATAÇÃO OPCIONAL

3.2.1 PRAZO DE GARANTIA

O **prazo da garantia é de 90 (noventa) dias** exclusivamente sobre a prestação de mão de obra, contados a partir da data de conclusão do serviço original.

A garantia de mão de obra não compreende defeitos em quaisquer peças e componentes que foram adquiridas pelo cliente, cabendo a necessidade de uma nova ordem de serviço para o atendimento.

Com exceção ao fornecimento de peças e componentes diretamente pelo prestador que caberá o retorno dentro do prazo de garantia.

O **prazo de retorno** do prestador ao local é de **20 (vinte) dias corridos**, contados a partir da data do primeiro atendimento para fins de:

- a) Retorno por aquisição de peças/materiais pelo cliente;
- b) Retorno para conclusão do serviço decorrente a intercorrência por condições climáticas.

Importante:

- a) Não é considerado retorno o atendimento solicitado para atendimento de equipamento diferente do inicial ou para obtenção de uma segunda opinião;
- b) Qualquer solicitação do cliente, após os prazos estipulados, deve ser considerada como um novo atendimento;
- c) Não há a extensão da garantia do atendimento contados a partir de possíveis retornos gerados.

3.2.2 DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES

As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos são de responsabilidade do cliente.

É necessário que as peças sejam fornecidas no prazo de **até 20 (vinte) dias corridos** a contar da data do primeiro atendimento e agendar o retorno do prestador dentro deste período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço.

A seguradora isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado.

Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.

A seguradora não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o Cliente as preferir, o prestador registrará tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir.

O prestador não recondicionará ou recuperará peças ou componentes dos equipamentos.

3.2.3 CRITÉRIOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- a) Os serviços contratados serão aqueles descritos na apólice, pois a disponibilidade pode variar de região para região, conforme rede de atendimento Porto Seguro, existente para o local do risco;
- b) A execução dos serviços só poderá ocorrer no imóvel segurado, mencionado na apólice de seguro, não sendo permitido sua utilização em outro lugar, por qualquer circunstância;
- c) No plano contratado, os serviços só poderão ser utilizados durante a vigência do seguro e não são cumulativos para próxima vigência;
- d) Serão realizados somente os serviços previamente agendados e de acordo com as especificações e limites estabelecidos em cada plano;
- e) Os serviços serão executados em dias e horários previamente agendados, por prestador identificado e uniformizado;
- f) É obrigatória a presença do segurado ou responsável **maior de 18 (dezoito) anos** para acompanhamento dos serviços;
- g) Nos casos em que o segurado não possa receber o prestador no dia e hora agendados, será necessário contato com a Central de Atendimento para reagendamento do serviço, mantendo o mesmo atendimento, sem prejuízo do saldo existente no limite do plano contratado. Caso o aviso não ocorra antes do deslocamento do prestador até o local, haverá redução no limite de utilização.

3.2.4 DANOS AO IMÓVEL E CONTEÚDO

- a) Estão excluídos os danos ao conteúdo do imóvel e as perdas materiais, pessoais ou morais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta na prestação de serviços;
- b) Danos causados pelo prestador durante a execução dos serviços, estarão amparados e serão substituídos ou reparados sem perda para o segurado;
- c) Excluídos os danos e as perdas materiais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta de alguns dos eventos cobertos nessa cláusula;
- d) Quebras necessárias para realização dos serviços não serão consideradas danos;
- e) Excluídos qualquer aplicação de acabamento fino após os reparos ao imóvel, como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos.

3.2.5 CANAIS DE ATENDIMENTO

As nossas centrais de atendimento, estão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Será informada disponibilidade de agenda, de acordo com o serviço solicitado, e realizado o agendamento para a visita do técnico e execução do serviço, conforme acordado com o segurado. Em algumas localidades a visita da equipe técnica poderá ser realizada somente em horário comercial.

Os serviços poderão ser acionados pelos canais:

WhatsApp: (11) 3003 9303

CHAT: www.portoseguro.com.br/chatresidencia

Portal do cliente: www.portoseguro.com.br/cliente

Central de Atendimento

(11) 3366-3110 Grande São Paulo

3004-6268 Capitais e regiões metropolitanas

0800 727 8118 Demais Localidades

Central de atendimento – Demais assuntos

0800 727 2765 SAC cancelamento e reclamações

0800 727 8736 - Atendimento exclusivo para deficientes auditivos

0800 727 1184 - Ouvidoria - horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30 (exceto feriado)

Canal de atendimento para serviços atrelados a sinistro (Somente telefônico)

(11) 3366-3110 Grande São Paulo

3004-6268 Capitais e regiões metropolitanas

0800 727 8118 Demais Localidades

O segurado deverá contatar a Central de Atendimento informando:

- a) Nome do segurado;
- b) Número do CPF ou apólice;
- c) Número do telefone para contato;
- d) Endereço completo da residência segurada;
- e) Serviço que deseja acionar.

SAC: 0800 727 2765 (informação, reclamação e cancelamento) - **0800 727 8736** (atendimento exclusivo para pessoas com deficiência auditiva) – **Solicitação de serviços/sinistro: 3366-3110** (Grande São Paulo) - **0800 727 8118** (Demais Localidades) - Ouvidoria: 0800 727 1184 - Site: www.portoseguro.com.br