

## **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**

### **Manual do Associado**

**OS SERVIÇOS SÃO GARANTIDOS PELA COMPANHIA DE SEGUROS  
ALIANÇA DO BRASIL E PRESTADOS PELA BRASIL ASSISTÊNCIA S.A.,  
CNPJ: 68.181.221./0001-47.**

## **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**

**Ao necessitar dos serviços de assistência, contate imediatamente a Central de Atendimento da Aliança do Brasil, pelos telefones:**

**No Brasil: 0800 729 7000**

**No Exterior: 55 (11) 4689 5684**

**Não haverá reembolso por serviços contratados e/ou executados por terceiros.**

**A assistência poderá ser utilizada apenas após o débito da primeira parcela do prêmio e durante a vigência do seguro.**

## ÍNDICE

<b>1. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>6</b>
<b>3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES .....</b>	<b>6</b>
<b>4. EXCLUSÕES GERAIS .....</b>	<b>7</b>
<b>5. COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>6. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>8</b>
<b>7. ASSISTÊNCIA SOS TOTAL.....</b>	<b>8</b>
<b>7.1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS .....</b>	<b>8</b>
<b>7.1.1. ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR DO             SEGURADO .....</b>	<b>9</b>
<b>7.1.2. ORIENTAÇÃO POR PERDA DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>9</b>
<b>7.1.3. PRÉ “CHECK-IN” AÉREO.....</b>	<b>10</b>
<b>7.1.4. LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM .....</b>	<b>10</b>
<b>7.1.5. INFORMAÇÕES SOBRE FORMALIDADE DE EMBARQUE DO             MENOR OU IDOSO DESACOMPANHADO .....</b>	<b>10</b>
<b>7.1.6. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....</b>	<b>11</b>
<b>7.1.7. INFORMAÇÕES DE VIAGEM .....</b>	<b>11</b>
<b>7.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL.....</b>	<b>11</b>
<b>7.2.1. Manutenção geral .....</b>	<b>12</b>
<b>7.2.2. Contenção emergencial .....</b>	<b>13</b>
<b>7.2.3. Limpeza da residência.....</b>	<b>14</b>
<b>7.2.4. Vigilância e conserto de fechaduras.....</b>	<b>14</b>
<b>7.2.5. Transferência de móveis .....</b>	<b>15</b>
<b>7.2.6. Guarda de móveis.....</b>	<b>15</b>
<b>7.2.7. Hospedagem alternativa .....</b>	<b>15</b>
<b>7.2.8. Despesas com restaurantes e lavanderias.....</b>	<b>15</b>
<b>7.2.9. Exclusões particularizadas .....</b>	<b>16</b>
<b>7.3. ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS .....</b>	<b>16</b>
<b>7.3.1. Reboque ou recolha após acidente ou pane .....</b>	<b>17</b>
<b>7.3.2. Auto-socorro após acidente ou pane.....</b>	<b>17</b>
<b>7.3.3. Envio de chaveiro ao local.....</b>	<b>18</b>

7.3.4. Retorno ao domicílio ou continuação de viagem .....	18
7.3.5. Hospedagem por imobilização do veículo .....	19
7.3.6. Transporte para recuperação do veículo.....	19
7.3.7. Troca de pneus .....	19
7.3.8. Auxílio por falta de combustível.....	20
7.3.9. Exclusões particularizadas .....	20
7.4. ASSISTÊNCIA FUNERAL.....	21
7.4.1. Funeral.....	21
7.4.2. Cremação .....	22
7.4.3. Sepultamento .....	22
7.4.4. Serviço de passagem para um membro da família.....	22
7.4.5. Exclusões particularizadas .....	23
8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS.....	24

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Segurado:** é a pessoa física, com residência habitual no Brasil, titular do Seguro realizado na Companhia de Seguros ALIANÇA DO BRASIL, contratado com a cobertura de SOS Total.

**1.2. Acidente Pessoal:** é a ocorrência de fato súbito, danoso, externo e imprevisível involuntariamente causado cujo efeito se produza na pessoa do Segurado e que demande atendimento médico imediato.

**1.3. Doença Súbita:** é a alteração aguda do estado de saúde do Segurado com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato a vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

**1.4. Domicílio do Segurado:** é o Município da Residência do Segurado constante do cadastro.

**1.5. Residência do Segurado:** designa a área territorial da casa (terreno + construções) ou apartamento de propriedade e/ou residência habitual do Segurado no Brasil e **devidamente cadastrada junto à Aliança do Brasil.**

**1.6. Evento Involuntário** é um evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel.

**1.7. Contenção Emergencial:** se caracteriza em conter provisoriamente, e se tecnicamente possível, danos causados por eventos involuntários, na residência do Segurado, com objetivo de amenizar a situação emergencial que se encontra o Segurado, até que providências definitivas sejam tomadas.

**1.8. Manutenção Geral:** é todo serviço necessário ao imóvel, para manter sua Conservação e/ou acrescentar benfeitorias no mesmo.

**1.9. Veículo do Segurado:** é o veículo de propriedade e/ou de uso habitual do Segurado devidamente cadastrado junto à Aliança do Brasil, desde que não seja veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiro, de aluguel ou com peso superior a 3.500 kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha 4 rodas e **devidamente cadastrado junto à Aliança do Brasil.**

**1.10. Pane do Veículo:** é qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

**1.11. Acidente de Trânsito** é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo do Segurado, tais como colisão, abalroamento ou

capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do Segurado e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

## **2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**2.1.** Os limites das assistências estão definidos no quadro resumo, ao final deste Manual.

**2.2.** A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** não se responsabiliza por serviços negociados, diretamente, com seus prestadores.

**2.3.** Os custos de execução do serviço que excederem os limites definidos, assim como qualquer despesa com a aquisição de material necessário à reparação, serão de responsabilidade, exclusiva, do Segurado, que deverá aprovar a sua compra ou adquiri-lo, previamente, à execução do serviço.

**2.4.** Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do Segurado.

**2.5.** A execução dos serviços pela **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.

**2.6.** A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** não se responsabiliza pela não execução do serviço em virtude da indisponibilidade ou atraso no fornecimento de peças, pelo fabricante.

**2.7.** A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** não se responsabiliza pela obtenção de passaportes, ficando esta providência a cargo do Segurado.

**2.8.** Será permitida até 2 (duas) trocas de veículos por vigência anual do seguro.

**2.9.** Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após contato com a Central de Atendimento, que informará sobre as características e condições do serviço acionado.

## **3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

**3.1.** Os serviços de assistência serão prestados diretamente pelo **SOS TOTAL**, observadas as condições gerais e os limites fixados, não sendo possível qualquer tipo de reembolso por serviços executados por terceiros.

**3.2.** A utilização dos serviços de assistência se dará, exclusivamente, durante a vigência do contrato do Seguro Ouro Vida.

**3.3.** Na hipótese de acionamento no exterior, por meio de ligação a cobrar, caberá ao Segurado verificar qual o nº. de prestação desse serviço (ligação a cobrar) no País de origem do acionamento, já que no exterior não existe o serviço de 0800.

**3.4.** Para mais comodidade e segurança, as ligações feitas para a Central da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** são gravadas.

**3.5.** Devem ser respeitadas as condições dispostas em **DEFINIÇÕES, DISPOSIÇÕES GERAIS, INFORMAÇÕES IMPORTANTES, EXCLUSÕES GERAIS** e **EXCLUSÕES PARTICULARIZADAS** de cada uma das assistências.

#### **4. EXCLUSÕES GERAIS**

##### **4.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:**

- a) os serviços sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia da Central de Atendimento;
- b) a apólice de seguro esteja cancelada;
- c) o seguro não esteja ativo na data da ocorrência.

##### **4.2. EXCLUEM-SE, AINDA, DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, AS OCORRÊNCIAS DERIVADAS DOS SEGUINTE FATOS:**

- a) atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- b) atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- c) os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- d) confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;
- e) eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

##### **4.3. FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE CONTRATO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO BENEFICIÁRIO DA ASSISTÊNCIA, POR MÁ FÉ.**

## **5. COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação dos serviços de assistência, o Segurado/beneficiário da assistência deverá solicitar pelo telefone **0800 729 7000** a assistência correspondente, informando seu nome, CPF, número da proposta, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. No mesmo ato, autorizará, expressamente, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** a anotar e registrar as informações fornecidas.

## **6. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **6.1. A ASSISTÊNCIA SOS TOTAL PODERÁ CANCELAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SEMPRE QUE:**

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

## **7. ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**

Os serviços de assistência a serem prestados pela **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** são:

- 7.1. Assistência a Pessoas**
- 7.2. Assistência Residencial**
- 7.3. Assistência a Veículos**
- 7.4. Assistência Funeral**

### **7.1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS**

#### **Âmbito Territorial**

O âmbito territorial da assistência em viagem às pessoas, suas bagagens e objetos pessoais compreenderá os eventos em qualquer parte do mundo, conforme o âmbito do serviço, desde que a estada do Segurado fora de seu domicílio não seja superior a 90 (noventa) dias.

#### **Limite territorial**

O direito às prestações dos serviços de assistência em viagem às pessoas, suas bagagens e objetos pessoais começa fora do município de domicílio do Segurado.



### **7.1.1. ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR DO SEGURADO**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá o transporte de ida e volta (classe econômica) e custos de diária em hotel de 1 (um) acompanhante indicado pelo Segurado, em caso de sua Internação Hospitalar por período superior a 5 (cinco) dias, decorrente de Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda, ocorrido durante o período da Viagem.

**Nota:** O meio de transporte será a critério da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos os serviços de:**

**A) DESPESAS EXTRAS DURANTE O PERÍODO DE HOSPEDAGEM COMO TELEFONEMAS, FRIGOBAR E SIMILARES.**

#### **Limites:**

**Transporte:** Passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

**Hospedagem:** Até US\$ 60,00 (Sessenta dólares) a diária, limitado a US\$ 600,00 (Seiscentos dólares) por toda a estadia.

### **7.1.2. ORIENTAÇÃO POR PERDA DE DOCUMENTOS**

Quando em viagem, ocorrer à perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** assessorará o Segurado no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários para o prosseguimento da viagem.

**A ASSISTÊNCIA SOS TOTAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR GASTOS OU CUSTOS LIGADOS À SUBSTITUIÇÃO DE DOCUMENTOS PESSOAIS, BILHETES AÉREOS, CARTÕES DE CRÉDITO ROUBADOS OU EXTRAVIADOS.**

**Limite:** Sem limite de utilização.

### 7.1.3. PRÉ “CHECK-IN” AÉREO

Caso o **Segurado** queira antecipar seu “check-in”, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** colocará à disposição sua estrutura para realizar o procedimento junto à Companhia Aérea.

O Pré Check-in Aéreo está disponível de acordo com as regras abaixo:

**Viagem Nacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma) hora e (trinta) minutos de antecedência ao embarque.**

**Viagem Internacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.**

**SERVIÇO DISPONÍVEL PARA VOOS DAS COMPANHIAS AÉREAS GOL, AVIANCA, TAM E AZUL, DESDE QUE RESPEITADAS AS REGRAS DEFINIDAS E DISPONIBILIDADE SISTÊMICA DA COMPANHIA ÁEREA.**

### 7.1.4. LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

**Caso a bagagem do Segurado seja extraviada durante o transporte, sob a responsabilidade da Companhia Aérea, a ASSISTÊNCIA SOS TOTAL fornecerá a orientação para sua localização.**

**Para utilizar este serviço, o Segurado deverá informar, à ASSISTÊNCIA SOS TOTAL, o numero do PIR (Personal Irregularity Report / Formulário de Irregularidade), fornecido pela Companhia Aérea.**

**O prazo máximo para a busca da bagagem extraviada será de 30 (trinta) dias após a notificação à ASSISTÊNCIA SOS TOTAL.**

**Limite: Sem limite de utilização.**

### 7.1.5. INFORMAÇÕES SOBRE FORMALIDADE DE EMBARQUE DO MENOR OU IDOSO DESACOMPANHADO

Se o **Segurado** sofrer Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem, não possuir condições físicas, e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado.

**Limite: Sem limite para a utilização.**

### **7.1.6. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** poderá garantir a transmissão de mensagens urgentes, por telefone, desde que se refiram a Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem do **Segurado**.

**Limite:** Sem limite para a utilização.

### **7.1.7. INFORMAÇÕES DE VIAGEM**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá orientação ao **Segurado** sobre:

- a. necessidade de vistos nos locais de destino;
- b. exigência de vacinas nos locais de destino;
- c. idioma nos locais de destino;
- d. telefones de embaixadas e consulados brasileiros, onde houver;
- e. limite de peso da bagagem;
- f. Locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos;
- g. indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino.

**Limite:** Sem limite de utilização.

**Não serão concedidas as seguintes prestações:**

- a) **Serviços contratados diretamente pelo Segurado;**
- b) **Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso do Segurado;**
- c) **Despesas superiores aos serviços prestados pela ASSISTÊNCIA, contratadas diretamente pelo Segurado, sem prévia autorização;**
- d) **Atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé;**
- e) **Todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Segurado.**

## **7.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

### **Âmbito territorial**

O âmbito territorial desta assistência compreende o território brasileiro.

### **Requisitos de utilização dos serviços desta assistência**

A prestação de serviços desta assistência fica condicionada à ocorrência de eventos assistidos, desde que:

- a) ocorram no período de vigência do Seguro Ouro Vida contratado pelo Segurado;
- b) caracterizem uma situação de emergência;
- c) limitem-se às áreas comuns da residência;
- d) sejam comunicados, imediatamente, após a ocorrência, à Central da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** pelo telefone **0800 729 7000**, já que não existe reembolso para serviços providenciados por conta própria.

### **7.2.1. Manutenção geral**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** disponibiliza profissionais aptos para efetuar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel. Os serviços a serem prestados pelo **SOS TOTAL**, no que se refere à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir:

#### **A. Mão-de-obra especializada para manutenção geral**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** se encarregará do envio de profissionais, devidamente qualificados, para reparos ou consertos na residência do Segurado e reparos ou consertos de eletrodomésticos.

#### **Serviços disponíveis 24 horas:**

- Eletricista
- Encanador
- Chaveiro

#### **Serviços disponíveis em horário comercial:**

- Pedreiros
- Vidraceiros
- Marceneiros e serralheiros
- Pintores
- Técnicos de Eletrodomésticos

**Limite:** sem limite para a indicação.

**A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores SOS TOTAL é de 3 (três) meses.**

#### **Importante:**

**a) a responsabilidade da ASSISTÊNCIA SOS TOTAL se limita ao envio dos profissionais para qualquer das especialidades citadas, para visita e elaboração de orçamentos;**

**b) os custos de projeto e execução do serviço (material e mão-de-obra) serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada;**

c) os profissionais podem ser pessoas físicas ou jurídicas selecionados pela rede de prestadores do SOS TOTAL, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;

d) a ASSISTÊNCIA SOS TOTAL não se responsabiliza por serviços negociados diretamente com seus prestadores;

e) para os serviços de eletrodomésticos, os orçamentos são limitados a no máximo 2 (dois) por equipamento avariado. Como linha branca, são considerados exclusivamente os seguintes aparelhos:

- geladeira
- freezer
- fogão
- máquina de lavar roupas

## **B. Consultoria orçamentária**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** disponibilizará aos Segurados um serviço de informações sobre os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços básicos.

**Importante:** cabe à **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** transmitir ao Segurado, tão somente, uma estimativa dos custos aproximados de serviços básicos e corriqueiros sem qualquer responsabilidade pelos serviços que venham a ser contratados pelo Segurado.

### **7.2.2. Contenção emergencial**

Serão enviados profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados para execução da contenção emergencial do **evento previsto**, até que sejam tomadas providências definitivas.

**Limite:** até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) de mão-de-obra, por evento.

#### **Serviços disponíveis 24 horas:**

- Eletricistas
- Encanadores
- Chaveiros

#### **Serviços disponíveis em horário comercial:**

- Vidraceiros
- Marceneiros e serralheiros
- Serviço de Colocação de Lona\*
- Serviço de Colocação de Tapume\*

\*Se tecnicamente possível.

**A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores SOS TOTAL é de 3 (três) meses.**

## **SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE EVENTO PREVISTO**

### **7.2.3. Limpeza da residência**

Na hipótese de **evento previsto**, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterização do evento, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento involuntário, fato causador do dano.

**Exclusões: atos de vandalismo, invasão, arrombamento, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.**

**Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.**

**Horário de atendimento: o atendimento telefônico é 24 horas, e o serviço será agendado para atendimento em horário comercial.**

**Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do Segurado. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do Segurado.**

### **7.2.4. Vigilância e conserto de fechaduras**

Na hipótese de **evento previsto**, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** providenciará o serviço de vigilância, até o limite estabelecido.

Entende-se por vulnerável a residência que apresentar seus dispositivos de segurança comprometidos (trancas de portas e janelas ou outra forma de acesso ao imóvel) após ocorrência de evento previsto e involuntário.

**Limites:**

- **Vigilância:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.
- **Chaveiro:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais)

**Importante: os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.**

#### **7.2.5. Transferência de móveis**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** organizará a retirada de móveis e o transporte deles até o local especificado pelo Segurado, desde que não seja fora do município de domicílio da residência assistida, sempre que em consequência de um **evento previsto** seja necessária a reforma ou o reparo da mesma, por se encontrar inabitável ou por razões de segurança.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

#### **7.2.6. Guarda de móveis**

Em complemento ao serviço descrito no item anterior, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno à residência assistida após a reparação do **evento previsto**. Os objetos poderão ficar guardados até a conclusão da reforma ou reparos na residência do Segurado.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

#### **7.2.7. Hospedagem alternativa**

Se na ocorrência de **evento previsto** se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite abaixo.

**Limite:** até 4 (quatro) diárias de hotel, com custo limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 2 (duas) intervenções por ano.

#### **Exclusões:**

**Estão excluídas desta garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares, locomoção e respectivo retorno.**

#### **7.2.8. Despesas com restaurantes e lavanderias**

Na hipótese de **evento previsto**, se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou caso tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** se responsabilizará pelas despesas com restaurantes e lavanderias.

**Limite:** até 4 (quatro) diárias de hotel, com custo limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 2 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** os custos de execução do serviço que excederem o limite acima serão de responsabilidade do Segurado.

#### 7.2.9. Exclusões particularizadas

##### FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:

- a) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves, tumultos e acidentes radioativos ou atômicos;
- b) confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- c) despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- d) eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel cadastrado;
- e) eventos causados por culpa grave e dolo do Segurado;
- f) perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer convulsão da natureza;
- g) quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares;
- h) limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento involuntário;
- i) despesas com locação de andaime;
- j) remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a execução do serviço de assistência;
- k) despesa de qualquer natureza, sem prévia autorização da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** e/ou superiores aos limites fixados.

### 7.3. ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

#### Âmbito territorial



O âmbito territorial desta cobertura compreende o Brasil e demais países que integram o Mercosul.

**Importante: Poderá haver até 2 (duas) trocas de veículos por vigência (anual).**

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** prestará serviço de assistência a veículos nas seguintes situações.

### **7.3.1. Reboque ou recolha após acidente ou pane**

Em caso de **acidente de trânsito** ou **pane**, que impossibilite a locomoção do veículo por seus próprios meios, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** providenciará, após a liberação do veículo, o reboque por guinchos credenciados, para reparo até uma oficina mais próxima, indicada pelo Segurado, desde que ela esteja situada a uma distância rodoviária de até 100 km do local da ocorrência, por trajeto terrestre normal e viável.

Se não houver oficina nem concessionária em funcionamento no momento da assistência, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada, pelo prestador, a guarda do mesmo até o início do expediente.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por ocorrência, obedecendo à distância rodoviária de 100 quilômetros.

**Importante: será fornecido apenas um guincho por evento, exceto nos casos em que não existam oficinas ou concessionárias em funcionamento no momento da assistência. Caso exceda o limite acima, em qualquer situação, a diferença de custos correrá por conta do Segurado.**

### **7.3.2. Auto-socorro após acidente ou pane**

Em caso de **acidente** ou **pane** que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico de uma oficina especializada para realizar o conserto no local se, tecnicamente, possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o reboque deverá ser acionado, pelo próprio Serviço de Assistência **SOS TOTAL**.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais), por ocorrência, para mão-de-obra do prestador, até duas intervenções por ano.

**Importante:** a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.

### 7.3.3. Envio de chaveiro ao local

Caso seja necessário em razão de quebra, perda ou esquecimento das chaves na ignição, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** mão-de-obra para abertura do veículo, até duas intervenções por ano.

**Importante:** o serviço será prestado somente nos casos em que o veículo se encontrar em cidades com prestadores cadastrados e desde que tenha chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

Os custos com a confecção de nova chave e/ou fechadura ficam a cargo do Segurado.

### 7.3.4. Retorno ao domicílio ou continuação de viagem

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em consequência de **acidente** ou **pane**, ou em casos de **roubo ou furto** do veículo, o Segurado e seus acompanhantes terão à disposição o meio de transporte mais adequado, a critério da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**, para o retorno ao seu local de domicílio ou para prosseguimento da viagem até o local de destino, desde que o conserto demore mais que 1 (um) dia para ser efetuado e desde que o Segurado tenha se utilizado dos serviços de guincho e/ou auto-socorro.

A escolha da cobertura será efetuada sempre respeitando a menor distância em relação ao local do evento. O número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo.

Fica a critério da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** a escolha entre:

a) locação de automóvel condizente com as necessidades de volume e trajeto; ou

- b) pagamento de táxi; ou, ainda
- c) o fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica.

**Franquia:** 50 km do domicílio do Segurado.

**Limite:** custo do meio de transporte colocado à disposição dos ocupantes do veículo, observado o teto máximo de 01 passagem aérea, de ida, na classe econômica, por pessoa a ser transportada.

### **7.3.5. Hospedagem por imobilização do veículo**

O Segurado e seus acompanhantes terão direito a diária em hotel nas situações em que o conserto do veículo demorar mais que 24 horas para ser efetuado ou, nos casos em que não haja oficina aberta e for necessário esperar o início do expediente, desde que o Segurado tenha se utilizado dos serviços de reboque.

**Franquia:** 50 km do domicílio do Segurado.

**Exclusões:** despesas com alimentação do Segurado e acompanhantes ou traslado entre oficina e hotel.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por diária, para o máximo de 5 (cinco) dias, independentemente do número de ocupantes do veículo.

### **7.3.6. Transporte para recuperação do veículo**

Caso o Segurado tenha retornado ao seu local de domicílio ou prosseguido viagem até seu local de destino, após a ocorrência de acidente ou pane, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**, a seu critério, fornecerá o meio de transporte mais adequado para que este, ou pessoa por ele indicada, possa recuperar o veículo, desde que o transporte para retorno ou continuação de viagem tenha sido fornecido pela Assistência.

**Franquia:** 50 km do domicílio do Segurado.

**Limite:** custo do meio de transporte colocado à disposição do Segurado ou pessoa por ele indicada, limitado ao teto máximo de 1 (uma) passagem aérea, classe econômica.

### **7.3.7. Troca de pneus**

Este serviço tem por objetivo disponibilizar ao Segurado um profissional para simples troca do pneu avariado. No caso do profissional não conseguir efetuar a troca no local, será fornecido um reboque até o borracheiro mais próximo, num raio máximo de 50 (cinquenta) quilômetros.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** mão-de-obra para conserto/troca de pneus ou reboque num raio máximo de 50 (cinquenta) quilômetros, limitado a uma prestação de serviço por ano.

**Importante:**

- a) as despesas para o conserto do pneu, câmara, aro e outros materiais necessários são de responsabilidade do Segurado;
- b) este serviço poderá ser acionado somente pelo Segurado;
- c) os serviços serão prestados desde que haja disponibilidade local;
- d) a ASSISTÊNCIA SOS TOTAL ficará desobrigada da prestação deste serviço nas seguintes circunstâncias: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos fortuitos ou de força maior.

#### 7.3.8. Auxílio por falta de combustível

Se o veículo estiver impossibilitado de se locomover por falta de combustível, será providenciado o reboque até o posto de abastecimento mais próximo, para que o Segurado possa reabastecê-lo.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** reboque até o posto de abastecimento mais próximo.

**Importante:** as despesas com o combustível são de responsabilidade do Segurado.

#### 7.3.9. Exclusões particularizadas

**FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS:**

- a) serviços providenciados, diretamente, pelo Segurado ou terceiros, sem contato prévio com a Central de Atendimento;
  - b) ocorrências fora dos âmbitos definidos;
  - c) eventos ocorridos com veículos que apresentem peso superior a 3,5 toneladas e número de rodas inferior ou superior a 4 (quatro);
  - d) atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
  - e) conserto de pneus;
  - f) fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
  - g) serviços de assistência para terceiros;
- Assistência 24 horas 0800 729 7000 – Assistência no exterior 55 11 4689 5684 27

- h) despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou seus acompanhantes;
- i) atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- j) eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- k) assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- l) acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- m) mão-de-obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- n) atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo.

#### **7.4. ASSISTÊNCIA FUNERAL**

##### **Âmbito territorial**

No que se refere ao sepultamento ou cremação, o âmbito da cobertura estará limitado ao território brasileiro.

Assistência oferecida, exclusivamente, ao **titular do seguro**, independente do plano de seguro contratado.

##### **Atendimento social**

Na ocorrência do óbito, a família deve entrar em contato com a Central de Atendimento, que após anotar e conferir as informações comunicará à funerária mais próxima de onde ocorreu o óbito, para que seja providenciado o funeral.

**Importante:** não haverá reembolso por serviços contratados por meios próprios.

##### **7.4.1. Funeral**

Os serviços incluem:

- urna funerária com ou sem visor;
- ornamentação (coroa de flores, manta mortuária, véu, velas);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro de óbito em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença;
- jogo de paramentos;
- comunicado em jornal;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- serviço assistencial.

**Importante: todos os itens acima serão disponibilizados conforme infra-estrutura local.**

#### **7.4.2. Cremação**

Será disponibilizado, no Brasil, o traslado da cidade onde ocorreu o óbito para a cidade mais próxima que ofereça o serviço, para a cremação e entrega das cinzas ao solicitante.

**Importante: este serviço será prestado com estrita observância às determinações da legislação em vigor à época do óbito.**

#### **7.4.3. Sepultamento**

Em jazigo da família ou, não havendo jazigo, será providenciada a locação pelo período de até 3 (três) anos em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade brasileira indicada pela família do Segurado falecido ou, caso seja comprovadamente inviável, na cidade mais próxima indicada pela mesma.

**Importante: a locação do jazigo será feita de acordo com as disponibilidades locais.**

#### **7.4.4. Serviço de passagem para um membro da família**

No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de domicílio, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá o serviço de passagem para um membro da família nas seguintes situações:

- caso o sepultamento ocorra no local do evento e, não sendo este o domicílio do Segurado, será disponibilizado o meio de transporte mais adequado para que um familiar possa acompanhar o sepultamento;
- se houver a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá um meio de transporte

mais apropriado, a seu critério. O **SOS TOTAL** também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral.

**Limite:** R\$ 3.000,00 para o conjunto de serviços disponíveis.

**Importante:** qualquer importância monetária que ultrapassar o limite acima será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.

#### **7.4.5. Exclusões particularizadas**

##### **FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL:**

- a) despesas extras ou não previstas por esta assistência para a prestação dos serviços de assistência a sepultamento ou cremação;
- b) despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento;
- c) despesas com a compra de jazigo;
- d) sepultamento de membros;
- e) morte por suicídio.

## 8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS

<b>ASSISTÊNCIA A PESSOAS</b>	<b>LIMITES</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Acompanhante em caso de internação hospitalar do usuário	A partir do 5º dia de hospitalização: Transporte: Ida e Volta até o local da hospitalização Estadia: Exterior: US\$60.00 por dia até o máximo de US\$ 600.00 por toda a estadia.	Exterior
Pré Check-in Aéreo	Sem limite	Brasil/Exterior
Localização de Bagagem	Sem limite	Brasil/Exterior
Informações sobre formalidade de embarque do menor ou idoso desacompanhado	Sem limite	Brasil/Exterior
Transmissão de Mensagens Urgentes	Sem limite monetário e de utilização para Informações	Brasil
Perda ou Roubo de Documentos	Sem limite monetário e de utilização	Exterior
Informações de viagem	Sem limite monetário e de utilização	Brasil/Exterior



<b>ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL</b>	<b>LIMITES</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Manutenção geral (indicação de mão-de-obra especializada)	Sem limite	Brasil
Consultoria orçamentária	Sem limite	Brasil
Eletricista (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Encanador (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Chaveiro (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Limpeza da residência	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Brasil
Vigilância e conserto de fechaduras	R\$ 300,00 (vigilância) R\$ 150,00 (chaveiro, limitado a 2x ao ano)	Brasil
Transferência de móveis	Até R\$ 200,00 (2x ao ano)	Brasil
Guarda de móveis	Até R\$ 200,00 (2x ao ano)	Brasil
Hospedagem alternativa	Até R\$ 100,00/dia, limitado ao máximo de R\$ 400,00 por evento (2x ao ano)	Brasil
Despesas com restaurantes e lavanderias	Até R\$ 100,00/dia, limitado ao máximo de R\$ 400,00 por evento (2x ao ano)	Brasil

<b>ASSISTÊNCIA A VEÍCULO</b>	<b>LIMITES</b>	<b>BRASIL E MERCOSUL</b>
Reboque após acidente ou pane	Até 100 km de raio ou R\$ 300,00, o que atingir primeiro, por evento (2x ao ano)	Sem franquia
Auto-socorro após acidente ou pane	Até R\$ 200,00, por evento, para a mão-de-obra do prestador (2x ao ano)	Sem franquia
Envio de chaveiro no local	Mão-de-obra para abertura do veículo (2x ao ano)	Sem franquia
Retorno ao domicílio ou continuação da viagem	Máximo de 1 (uma) passagem aérea, classe econômica, por ocupante do veículo (2x ao ano)	50 km do domicílio
Hospedagem por imobilização do veículo	Até R\$ 100,00 por diária, máximo 5 diárias, por evento (2x ao ano)	50 km do domicílio
Transporte para recuperação do veículo	1 (uma) passagem aérea, classe econômica (2x ao ano)	50 km do domicílio
Troca de pneus	Mão-de-obra para conserto/ troca do pneu (2x ao ano)	Sem franquia
Auxílio por falta de combustível	Reboque até posto de abastecimento mais próximo (2x ao ano)	Sem franquia

<b>ASSISTÊNCIA FUNERAL</b>	<b>LIMITES</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
Atendimento social (funeral, cremação, sepultamento e locação de jazigo)	Até R\$ 3.000,00, para o conjunto de serviços disponíveis	Brasil
Serviço de passagem para um membro da família	1 (uma) passagem aérea, classe econômica, ida e volta, desde que obedecido o limite acima	Brasil e Exterior