

Termos de Contratação à Apólice Coletiva do Seguro Compreensivo Residencial Vivo

Este documento contém as condições e regras que serão aplicadas ao Seguro Compreensivo Residencial comercializado pela **CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.** (“SEGURADORA”) aos clientes pessoas físicas do Serviço Móvel – SMP e do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (“CLIENTES VIVO”) oferecido pela **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, CEP 04571-936, Cidade Monções, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 02.558.157/0001-62 (“VIVO”).

O seguro é de responsabilidade da **CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.** (“SEGURADORA”), com sede na Av. Nações Unidas, nº. 14401, 1º e 2º andares – Torre Jatobá, Chácara Santo Antônio, São Paulo/SP, CEP 04794-000, inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 03.502.099/0001-18, código SUSEP 0651-3.

As partes declaram que (i) leram integralmente os Termos e Condições, previstos no presente documento, bem como tiveram acesso aos Termos & Condições do seguro, na sua integralidade, e (ii) estão cientes e de acordo com seus respectivos direitos e obrigações constantes no referido documento e abaixo:

1. A Seguradora é uma sociedade organizada e existente sob as leis do Brasil, devidamente autorizada pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados a subscrever seguros em todos os ramos, em todo o território nacional.
2. A TELEFÔNICA BRASIL S.A (“VIVO”) oferta aos seus clientes, na qualidade de Estipulante, a adesão à apólice coletiva do Seguro Compreensivo Residencial emitida pela Seguradora.
3. O cliente declara ter ciência de que a contratação do seguro, por meio da adesão à apólice coletiva do Seguro Compreensivo Residencial, emitida pela Seguradora e estipulada pela VIVO, é facultativa.
4. O cliente declara neste ato que recebeu e leu as condições gerais do Seguro Compreensivo Residencial, Processo SUSEP nº. 15414.659023/2024-16, concordando com seu inteiro teor e não tendo dúvidas sobre suas cláusulas, inclusive aquelas que tratam do pagamento do prêmio, suspensão da cobertura, renovação do contrato, dos riscos ou eventos excluídos da cobertura contratual.
5. As Partes declaram estar cientes também de que as condições contratuais/regulamento deste produto, protocoladas pela Seguradora junto à SUSEP, poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo evidenciado nesta proposta e nas Condições Gerais do Seguro Compreensivo Residencial. Além disso, para atendimento exclusivo ao consumidor, a SUSEP disponibiliza, das 09:30 às 17:00, o seguinte telefone: 0800 021 8484.
6. 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 www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF

SEGURO COMPREENSIVO RESIDENCIAL

TERMOS E CONDIÇÕES

Condições contratuais válidas para contratações e renovações a partir do dia 11/12/2025

RESUMO DO PRODUTO “COMPREENSIVO RESIDENCIAL”

Este é um resumo descritivo das principais características do “Seguro Residencial”. Para ver os todos os detalhes sobre as coberturas e seus dados, confira o Certificado Individual de Seguro.

1. DEFINIÇÕES

Para te ajudar com esses Termos & Condições, reunimos as definições dos principais termos técnicos que podem aparecer:

ACEITAÇÃO DO RISCO: aprovação da proposta apresentada pelo segurado e a emissão da competente apólice. A aceitação da proposta de seguro estará sujeita à análise do risco .

AERONAVE: engenho aéreo ou espacial, capaz de sustentar e de conduzir no ar.

ALAGAMENTO: entende-se como a ruptura ou a destruição de encanamentos ou o entupimento de ralos pertencentes ao imóvel segurado, assim como a chuva e/ou o granizo, quando estes agentes atmosféricos penetrarem o interior do imóvel.

ÂMBITO GEOGRÁFICO: território de abrangência de uma cobertura.

APARTAMENTO/CASA HABITUAL: todo e qualquer imóvel que seja habitado frequentemente (pelo menos quatro dias por semana) independentemente de sua localização (praia, campo ou cidade).

APARTAMENTO/CASA DE VERANEIO: todo e qualquer imóvel que seja habitado esporadicamente (fins de semana, feriados, férias), independentemente de sua localização (praia, campo ou cidade).

APÓLICE COLETIVA: documento emitido pela Seguradora, que formaliza o contrato de seguro. Ver: “contrato de seguro”.

APROPRIAÇÃO INDÉBITA: apropriar-se de coisa alheia móvel, de quem tem posse ou a detenção

ÁREA EXTERNA: áreas como varandas, terraços, coberturas, em edificações abertas e semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes.

ATO CULPOSO: ações ou omissões involuntárias, que violem direito e causem dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, decorrentes de negligência, imperícia, ou imprudência do responsável, pessoa ou empresa.

ATO DOLOSO: ato intencional praticado no intuito de prejudicar outrem.

ATO ILÍCITO: toda ação ou omissão voluntária, seja ela doloso ou culposa, que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

AVARIA: dano ao bem segurado.

AVISO DE SINISTRO: comunicação de um sinistro pelo Estipulante, Segurado ou Beneficiário, com a finalidade de dar conhecimento imediato do evento à Seguradora. Esta comunicação deverá ser feita, após a ocorrência do sinistro, no menor espaço de tempo possível. **O simples comunicado do aviso do sinistro não implica no início da contagem do prazo para análise administrativa do processo, uma vez que esta fica condicionada ao encaminhamento de toda a documentação solicitada pela Seguradora.**

BENEFICIÁRIO: é a pessoa ou empresa que receberá a indenização em caso de sinistro.

BENS: coisas, móveis e imóveis, direitos e ações que podem ser objeto de propriedade.

CANCELAMENTO DO SEGURO (DO SEGURO OU DE COBERTURA): dissolução do seguro, em sua totalidade, por determinação legal, acordo, esgotamento do limite máximo de garantia, perda de direito e inadimplência do pagamento do prêmio, ou parcialmente, com relação a uma determinada cobertura, por acordo ou exaurimento do limite máximo de indenização, sublimite ou limite agregado. O cancelamento do seguro, total ou parcial, por acordo entre as partes, denomina-se “rescisão”.

CAPITAL SEGURADO: Limite Máximo de Indenização por cobertura contratada.

CARÊNCIA: período de tempo, a partir do início de vigência da cobertura do seguro, durante o qual a seguradora não tem responsabilidade de pagar indenizações.

CERTIFICADO INDIVIDUAL: documento legal emitido em favor e em nome do segurado, que comprova sua inclusão na apólice coletiva, definindo e regulando os direitos e obrigações recíprocas entre as partes .

CICLONE: furacão que gira ao redor de um centro de baixa pressão atmosférica, no sentido dos ponteiros do relógio no hemisfério sul e em sentido contrário no hemisfério norte. Esse centro avança a uma velocidade de 30 a 50 km por hora. Comumente violento nos trópicos, onde sua velocidade de rotação chega a atingir 500 km por hora, é moderado em outras paragens. Muitas vezes é acompanhado de abundante precipitação, tendo, em geral, um diâmetro de 80 a 1.500 km.

CLASSE DE CONSTRUÇÃO: termo utilizado para definir as características construtivas de uma edificação, subdividindo-se em 4 (quatro) classes:

- a) **Superior:** edificação que apresenta estrutura integral (colunas, vigas e cintas de amarração), pisos, teto ou forro, escadarias, paredes externas e telhado de materiais incombustíveis, e ainda, com instalação de alimentadores e distribuidores de energia elétrica totalmente embutida, ou, se aparente, protegida por eletrodutos metálicos ou plástico rígido e caixas metálicas;
- b) **Sólida:** edificação idem a de construção superior, porém, de cobertura com assentamento sobre travejamento de madeira e ainda lanternis ou respiradouros de qualquer material e/ou de emprego nas paredes externas, em escala inferior a 25% (vinte e cinco por cento) da área total dessas paredes, de chapas metálicas ou de materiais incombustíveis de fibrocimento. Se enquadram ainda nesta definição, as construções abertas com cobertura de material incombustível, permitindo-se colunas de sustentação e fechamento externo das tesouras de qualquer material;
- c) **Mista:** edificação que apresenta paredes externas de construção metálica, ou com menos de 25% (vinte e cinco por cento) de materiais combustíveis (tais como madeira, plástico ou PVC), com cobertura de material incombustível, permitindo-se o assentamento sobre travejamento de madeiras e ainda lanternis e respiradouros de qualquer material;
- d) **Inferior:** edificação que apresenta paredes externas e cobertura construídas com 25% (vinte e cinco por cento) ou mais de materiais combustíveis, tais como madeira, plástico ou PVC.

COBERTURAS/GARANTIAS: obrigações que a Seguradora assume perante o segurado, a serem cumpridas quando da ocorrência de um evento/sinistro coberto, mediante inclusão no certificado individual e pagamento de prêmio.

CONDIÇÕES CONTRATUAIS: condições gerais, especiais e específicas do seu plano de seguro, todas previamente submetidas à SUSEP.

CONDIÇÕES ESPECIAIS: cláusulas adicionais ao contrato principal que detalham as diferentes formas de cobertura que podem existir no seu plano de seguro.

CONDIÇÕES GERAIS: cláusulas do contrato que definem os direitos e deveres da Seguradora, da Vivo, de você como segurado e do beneficiário do seguro.

CONDIÇÕES PARTICULARES: detalhes específicos do seu plano de seguro, que complementam as condições gerais e

especiais.

CONTENÇÃO DE SINISTRO E SALVAMENTO:

- a) **contenção de sinistro:** tomada de medidas imediatas para evitar risco iminente e que seria coberto pelo seguro, a partir de um incidente, sem as quais os riscos cobertos e descritos na apólice e no certificado individual seriam inevitáveis ou ocorreriam de fato;
- b) **salvamento:** tomada de medidas imediatas, após a ocorrência de um sinistro, de modo a minorar as suas consequências, evitando a propagação de riscos cobertos, salvando e protegendo os bens e/ou interesses descritos na apólice e no certificado individual.

CONTEÚDO: tudo o que se coloca dentro de um prédio, mas que não contribui para sua construção, estrutura ou segurança.

CONTRATO DE SEGURO: documento pelo qual a Seguradora se obriga, mediante recebimento do prêmio, a garantir interesse legítimo do grupo segurado, contra riscos predeterminados .

CULPA GRAVE: aquela que, por suas características, se equipara ao dolo, sendo motivo para a perda de direito do segurado a qualquer indenização. A culpa grave deverá ser definida pelo judiciário ou por arbitragem. Ver “dolo”.

DANO: no sentido amplo, alteração, para menor, do valor econômico de bens ou da expectativa de ganho de uma pessoa física ou jurídica, ou violação de seus direitos, ou ainda, no caso de pessoas físicas, lesão ao seu corpo ou à sua morte, ou, aos direitos de personalidade. A GENERALIDADE DESTA DEFINIÇÃO TORNOU NECESSÁRIA A INTRODUÇÃO DE CONCEITOS MAIS RESTRITIVOS QUE CARACTERIZASSEM AS ESPÉCIES DE DANOS COM QUE AS SEGURADORAS ESTARIAM DISPOSTAS A OPERAR. SURTIRAM ASSIM OS CONCEITOS DE “DANO AMBIENTAL”, “DANO CORPORAL”, “DANO ESTÉTICO”, “DANO MATERIAL”:

DANO AMBIENTAL: degradação do meio ambiente, causada por fatos ou atos nocivos aos ciclos biológicos .

DANO CORPORAL: lesão, praticado por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independe da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

DANO ESTÉTICO: espécie de dano que se caracteriza por alteração duradoura ou permanente da aparência externa do bem tangível, causando-lhe redução ou eliminação de padrão de beleza .

DANO MATERIAL: toda alteração (dano físico) de um bem tangível que reduza ou anule seu valor econômico. NÃO SE ENQUADRA NESTE CONCEITO A REDUÇÃO OU A ELIMINAÇÃO DE DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS JÁ EXISTENTES, TAIS COMO DINHEIRO, CRÉDITOS, E/OU VALORES MOBILIÁRIOS, QUE SÃO CONSIDERADOS “PREJUÍZOS FINANCEIROS”. A REDUÇÃO OU A ELIMINAÇÃO DA EXPECTATIVA DE LUCROS OU GANHOS DE DINHEIRO E/OU VALORES MOBILIÁRIOS TAMBÉM NÃO SE ENQUADRAM NA DEFINIÇÃO DE DANO MATERIAL, MAS SIM NA DE “PERDA FINANCEIRA”. VER “PERDA FINANCEIRA” E “PREJUÍZO FINANCEIRO”.

DANO MORAL: lesão, praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independente da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

DEPRECIAÇÃO: termo que designa a perda progressiva do valor de um bem móvel ou imóvel, em razão do seu uso, idade, estado de conservação e obsolescência.

DOLO: ato consciente de má-fé em proveito próprio ou de terceiros, para induzir à prática de um ato jurídico que lhe é prejudicial; vontade conscientemente dirigida com a finalidade de obter um resultado criminoso.

EMOLUMENTOS: parcelas de origem tributária, impostos e outros encargos aos quais está sujeito o seguro.

ENDOSSO: documento que formaliza toda e qualquer alteração na apólice coletiva, durante a sua vigência, acordada entre estipulante e Seguradora. Este documento fica anexado à apólice coletiva, dela fazendo parte integrante e inseparável. No entanto, qualquer alteração na apólice coletiva que implique ônus ou dever dos segurados e/ou redução de seus direitos, dependerá da anuência prévia e expressa de, no mínimo, três quartos do grupo segurado.

ESTIPULANTE: é a Vivo que contrata apólice coletiva em nome do segurado, e que tem o poder de representar o grupo segurado perante a Seguradora, conforme a lei e regulamentos vigentes.

EVENTO/SINISTRO: acontecimento imprevisto e involuntário que pode ocorrer durante o período do seguro e causar prejuízos para o segurado. Pode ser coberto pelas garantias descritas nas condições gerais e especiais.

EXPLOÇÃO: processo, não desejado e não controlado, caracterizado por súbito aumento de volume e grande liberação de energia, geralmente acompanhado por altas temperaturas e produção de gases.

EXTORSÃO: constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa.

EXTORSÃO INDIRETA: exigir ou receber, como garantia de dívida, abusando da situação de alguém, documento que pode dar causa a procedimento criminal contra a vítima ou contra terceiro.

EXTORSÃO MEDIANTE SEQUESTRO: sequestrar pessoa com o fim de obter, para si ou para outrem, qualquer vantagem, como condição ou preço do resgate.

FRANQUIA: valor definido no contrato de seguro para cada cobertura, que representa a participação do segurado nos prejuízos de cada sinistro. Deste modo, a responsabilidade da seguradora só começa após alcançado este limite.

FRAUDE: ato ardiloso, enganoso, de má-fé, com o intuito de lesar ou ludibriar outrem, ou de não cumprir determinado dever.

FUMAÇA: gases a vapor visíveis que exalam de um corpo em chamas.

FUNGO: todo tipo ou formas de bolor, mofo ou qualquer substância, gás ou vapor liberado por microrganismos denominados “fungos”.

FURACÃO: qualquer vento de velocidade superior a 105 km/h (cento e cinco quilômetros por hora) ou tudo o que, como o furacão, tem força para derrubar ou para destruir.

FURTO: subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel, sem ameaça ou violência à pessoa.

FURTO QUALIFICADO: ocorre quando alguém subtrai um objeto móvel após romper um obstáculo, usando confiança enganosa, fraude, escalada ou destreza, chave falsa ou com ajuda de duas ou mais pessoas, deixando vestígios, comprovados por investigação policial.

FURTO SIMPLES: ocorre quando alguém subtrai um objeto móvel que pertence a outra pessoa sem deixar evidências. Esse evento não está coberto por este contrato de seguro.

GARANTIA: termo utilizado para descrever as responsabilidades da seguradora em relação às consequências dos riscos que o seguro cobre. Pode ser utilizado como sinônimo de cobertura.

GRANIZO: precipitação atmosférica em forma de pedras de gelo.

GREVE: ajuntamento de 3 (três) ou mais pessoas de uma mesma categoria ocupacional que se recusam a trabalhar ou a comparecer onde os chama o dever.

GRUPO SEGURADO: totalidade de pessoas físicas ou jurídicas aceitas e inscritas na Apólice Coletiva.

GRUPO SEGURÁVEL: totalidade de pessoas físicas vinculadas ao estipulante que podem aderir ao seguro.

IMPLOÇÃO: fenômeno físico e violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior de que no interior.

IMÓVEL SEGURADO: local cujo endereço se encontra expressamente indicado na apólice.

IMPORTÂNCIA SEGURADA / CAPITAL SEGURADO: valor máximo da cobertura que o segurado contratou e que a seguradora pode pagar em caso de sinistro coberto pela apólice. Lembre-se de verificar as condições gerais, especiais e particulares para mais detalhes.

INCÊNDIO: toda e qualquer combustão, gerada pelo fogo, de forma não intencional, que lava com intensidade, capaz de se alastrar, desenvolver e propagar, destruindo ou danificando o bem segurado .

INDENIZAÇÃO: contraprestação, obrigatoriamente paga pela Seguradora ao Segurado ou ao(s) seu(s) Beneficiário(s), quando for o caso, em decorrência de um evento coberto, limitado ao valor do capital segurado da respectiva cobertura contratada. Poderá se dar mediante pagamento em espécie, prestação de serviços, substituição ou reparo do bem, conforme determinado nas Condições Particulares e ajustado entre Seguradora e Segurado.

INSPEÇÃO DE RISCO (VISTORIA): inspeção realizada por representante da Seguradora, com o propósito de averiguar as condições de funcionamento e segurança dos locais em que se encontram os bens e/ou interesses garantidos ou a serem garantidos pelo seguro.

INTERNET: rede global de computadores interconectados que possibilita a comunicação, o compartilhamento de informações e o acesso a serviços digitais em escala mundial.

IMPLOÇÃO: fenômeno físico e violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior de que no interior.

IMÓVEL SEGURADO: local cujo endereço se encontra expressamente indicado na apólice.

INCÊNDIO: toda e qualquer combustão, gerada pelo fogo, de forma não intencional, que lava com intensidade, capaz de se alastrar, desenvolver e propagar, destruindo ou danificando o bem segurado.

IPCA (ÍNDICE DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLIADO): mede como os preços dos produtos e serviços consumidos pelas famílias, com rendas entre 1 e 40 salários-mínimos, variam ao longo do tempo. Os dados são coletados do primeiro ao último dia do mês e geralmente são divulgados aproximadamente oito dias úteis depois. Esse índice é calculado pelo IBGE em várias regiões metropolitanas, incluindo Rio de Janeiro, Porto Alegre, Belo Horizonte, Recife, São Paulo, Belém, Fortaleza, Salvador, Curitiba, além do Distrito Federal e Goiânia.

JET SKI: embarcação do tipo moto aquática, destinada ao uso individual ou para pequenos grupos, conduzida por meio de moto propulsão e projetada para navegação recreativa em superfície. A operação do equipamento segue normas de segurança e requisitos definidos por autoridades marítimas e entidades oficiais do setor náutico.

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA DA APÓLICE: valor máximo a ser pago pela Seguradora, com base no certificado individual, resultante de determinado evento ou série de eventos ocorridos durante a vigência do contrato, abrigado(s) por uma ou

mais coberturas contratadas. O limite máximo de garantia é representado pela somatória dos limites máximos de indenização atribuídos para as coberturas básicas e coberturas adicionais, quando contratadas.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO: valor estabelecido pelo segurado como limite máximo de seu direito à indenização, por cobertura, não implicando, todavia, por parte da Seguradora, reconhecimento ou pré-avaliação dos bens e/ou interesses seguráveis.

LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS: processo em que se avaliam os prejuízos que o segurado sofreu para definir até onde a seguradora é responsável e verificar se o segurado tem direito a receber indenização.

LOCKOUT: cessação da atividade por ato ou fato do empregador.

LUCROS CESSANTES: resultado diretamente gerado pelas atividades operacionais do segurado, antes da provisão para imposto de renda e após a dedução de todas as despesas operacionais, inclusive depreciações, amortizações e despesas financeiras líquidas (despesas financeiras menos receitas financeiras), não computados os resultados obtidos de empresas controladas e coligadas, as receitas e despesas não operacionais e a correção monetária do balanço.

MÁ FÉ: ocorre quando alguém age propositalmente contra a lei, os costumes ou o direito.

MAREMOTO: fenômeno natural caracterizado por grande agitação das águas marítimas decorrente de um abalo sísmico (tremores de terra), erupção vulcânica ou deslizamento de terras submersas no oceano. Sinônimo: “tsunâmi”.

NEGLIGÊNCIA: omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargo ou obrigação. No seguro, é considerada especialmente na prevenção do risco ou minoração dos prejuízos.

NOTEBOOK: equipamento de computação portátil, constituído por módulo único com tela e teclados articulados, destinado ao processamento de dados, execução de aplicações e acesso a conteúdos digitais, podendo operar por bateria ou fonte externa e dispor de interfaces de comunicação sem fio ou cabeadas.

OBJETO/ITEM(NS) SEGURADO(S): designação genérica de qualquer interesse, sejam bens, responsabilidades, obrigações, direitos ou garantias, amparado pelo seguro .

OBRAS DE ARTE: desenhos, fotografias, gravuras, pinturas, livros raros, manuscritos, esculturas, móveis, instrumentos musicais, vidros, cristais, porcelanas, vasos, jarros, pratarias, joias, roupas, peles, tapetes e tapeçarias, como também, quaisquer outros objetos raros ou únicos, ou ainda, de valor histórico ou mérito artístico no mercado internacional.

PERDA TOTAL: ocorre quando o objeto segurado é completamente destruído ou torna-se definitivamente inadequado para seu propósito original.

PRÉDIO: imóvel, considerando os aspectos construtivos, estruturais e protecionais. Será considerado também como parte integrante do prédio as instalações elétricas, hidráulicas inclusive relativas às áreas de lazer.

PREJUÍZO: dano material ou prejuízo financeiro, isto é, lesão física a um bem tangível, ou redução (eliminação) de disponibilidades financeiras concretas; difere de “perda” que se refere à redução ou à eliminação de expectativa de ganho ou lucro de bens de uma maneira geral. Ver “perda”.

PRÊMIO: valor que o segurado paga para a Vivo que, por sua vez, repassa à Seguradora, para que esta assuma o risco ao qual o seu imóvel está exposto.

PRESCRIÇÃO: perda da pretensão do segurado de um direito pelo decurso de prazo fixado em lei.

PRIMEIRO RISCO ABSOLUTO: a seguradora cobre completamente os prejuízos até o Limite Máximo de Garantia (LMG) definido, sem considerar cláusulas de rateio em nenhuma circunstância.

PROPONENTE: aquele que ingressa na apólice coletiva. Aceita a adesão na apólice coletiva, o então “proponente” passa a denominar-se “segurado”. Ver “segurado”.

PRÓ-RATA: método utilizado para calcular o prêmio do seguro com base nos dias em que o contrato está em vigor, quando este for realizado por período inferior a um ano.

RAIO: descarga elétrica de grande intensidade que ocorre na atmosfera, entre regiões eletricamente carregadas, e pode dar-se tanto no interior de uma nuvem (intranuvem), como entre nuvens (internuvens), ou entre uma nuvem e a terra (nuvem-solo).

RAFTING: atividade esportiva ou recreativa realizada em corredeiras e rios, com o uso de bote inflável conduzido por remos, na qual os participantes navegam em equipe seguindo técnicas de condução e normas de segurança estabelecidas por entidades oficiais de esportes de aventura e turismo.

RATEIO: ocorre quando você precisa assumir uma parte da indenização do seguro caso o valor segurado seja menor que o valor real do bem segurado.

RECLAMAÇÃO: apresentação pelo segurado à Seguradora do seu pedido de indenização. A reclamação deve vir acompanhada da prova da ocorrência do risco, do seguro do bem e do prejuízo sofrido pelo reclamante, e da documentação arrolada nestas Condições Gerais e nas Condições Especiais e nas Condições Particulares.

REGULAÇÃO DE SINISTRO: expressão usada quando da ocorrência de um sinistro, para indicar o processo de investigação, apuração dos danos, enquadramento do direito ou não à garantia securitária, e, quando devida, do cálculo da indenização.

REINTEGRAÇÃO: recomposição dos limites segurados, de uma ou mais coberturas contratadas no certificado individual, na mesma proporção em que foram reduzidos em decorrência de sinistros indenizados.

RELEVANTE AGRAVO DO RISCO: alteração ou conjunto de circunstâncias que aumentam de forma significativa a probabilidade de ocorrência de sinistros e/ou a exposição do interesse segurável, podendo implicar revisão do prêmio, das condições contratuais ou da aceitação do risco pela Seguradora.

RELEVANTE REDUÇÃO DO RISCO/INTERESSE: conjunto de medidas preventivas implementadas pelo segurado que promovem a diminuição significativa da probabilidade de ocorrência de sinistros ou da exposição do interesse segurável.

RESCISÃO (DE APÓLICE OU DO SEGURO): Ver “Cancelamento (do seguro ou de cobertura)”.

RISCO: evento futuro e incerto, repentino e imprevisto, que pode causar prejuízos econômicos, independentemente da sua vontade como segurado.

RISCO COBERTO: aquele que está ao abrigo de um certificado individual vigente e em consonância com suas condições contratuais.

RISCOS NÃO COBERTOS: eventos específicos listados nas Condições Gerais, Especiais e Particulares do seguro que não são cobertos pelo seguro.

RISCO TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL: evento que, em razão de suas características, não pode ocorrer de forma realista ou prevista pelo contrato de seguro, não gerando direito à cobertura securitária, indenização ou reembolso do prêmio pela Seguradora.

RISCO TECNICAMENTE POSSÍVEL: evento que, em razão de suas características, pode ocorrer de forma realista e prevista pelo contrato de seguro, sendo passível de cobertura, indenização ou reembolso de prêmio pela Seguradora.

ROUBO: ocorre quando algo que pertence a outra pessoa é subtraído, seja para si mesmo ou para outra pessoa, utilizando

grave ameaça ou violência, ou depois de ter impedido a vítima de resistir.

SALVADOS: itens tangíveis com valor comercial recuperados de um evento coberto e que se tornam propriedade da seguradora após o pagamento da indenização.

SAQUE: apoderamento de bens alheios, praticado por um grupo de pessoas ou por um bando, organizado ou não, aproveitando a confusão e/ou desordem ocasionadas por um distúrbio social, intervenção de forças públicas de segurança, greve ou *lockout*.

SEGURADO: pessoa física que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiros.

SEGURADORA: CHUBB SEGUROS BRASIL SA., empresa de seguros devidamente autorizada a operar no país, que administra e assume os riscos das garantias contratadas conforme as Condições Contratuais.

SINISTRO: ocorrência do risco coberto pelo certificado individual, durante o período de vigência.

SITE (SÍTIO ELETRÔNICO): conjunto de páginas e conteúdos eletrônicos reunidos sob um mesmo endereço na rede mundial de computadores (*internet*), acessados por meio de navegadores. O site é identificado por um domínio e pode conter textos, imagens, vídeos, formulários e outros elementos digitais destinados à comunicação, informação ou prestação de serviços.

SMARTPHONE: dispositivo móvel que combina funções de telefone com recursos avançados de computação, permitindo acesso à internet, execução de aplicativos e armazenamento de dados.

SUBLIMITE: valor que faz parte integrante do limite máximo de indenização e, jamais em adição a este, representando a quantia até a qual a Seguradora se responsabilizará, por sinistro, em relação a um evento, série de eventos, ou a determinados bens e/ou interesses seguráveis.

SUB-ROGAÇÃO: direito que a lei confere à seguradora, que pagou a indenização ao segurado, de assumir seus direitos contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

SURF: atividade esportiva realizada sobre uma prancha, na qual o praticante utiliza a força das ondas para deslizar e se deslocar sobre a superfície do mar. O surf envolve contato direto com o meio aquático, exigindo equilíbrio, técnica e controle de equipamento, podendo ser praticado em caráter recreativo ou competitivo.

SUSEP: Superintendência de Seguros Privados, é o órgão que fiscaliza e controla os mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda.

TABLET: equipamento eletrônico portátil destinado ao processamento e exibição de dados, composto essencialmente por uma unidade computacional integrada a tela sensível ao toque, destinado à execução de funções de computação, comunicação e acesso à internet, sem necessidade de teclado físico integrado. Caracteriza-se por seu formato compacto e pela operação direta por meio de interface tátil.

TAXA SELIC: é a taxa básica de juros da economia brasileira, correspondente à taxa média dos financiamentos diários apurados no Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC, definida pelo Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central e utilizada como principal referência para as operações financeiras no país.

TERCEIRO: pessoa física ou jurídica, exceto o próprio segurado e seus ascendentes, descendentes, cônjuge, irmãos, prepostos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que ele dependam economicamente.

TERREMOTO: fenômeno geológico caracterizado por uma forte e rápida vibração da superfície terrestre. Sinônimos: “abalo sísmico” ou “tremor de terra”.

TORNADO: tempestade violenta de vento, em movimento circular, com um diâmetro de apenas poucos metros. Aparece com a forma de funil e tudo destrói em seu caminho. Não é possível prever a ocorrência nem as suas direções depois de formado.

TSUNAMI: série de ondas marítimas e grande extensão geradas, em geral, por abalos sísmicos submarinos, erupções vulcânicas, deslizamentos ou outros distúrbios que provocam deslocamento súbito de grandes volumes de água. Caracteriza-se pela capacidade de propagar-se a alta velocidade e causas inundações e danos significativos nas áreas costeiras.

TUMULTOS: ação de pessoas, com características de aglomeração, que perturbe a ordem pública, através de atos predatórios, que por sua excepcionalidade na violência ou nas proporções, não exijam o uso das Forças Armadas para reprimi-las.

VALOR ATUAL: custo de reparação ou reposição de bens novos (sem uso prévio), idênticos ou similares aos cobertos pelo seguro, a preços correntes de mercado, no dia e local do sinistro, deduzida a depreciação correspondente ao uso, idade, estado de conservação e obsolescência.

VALOR DE NOVO: custo de reparação ou reposição de bens novos (sem uso prévio), idênticos ou similares aos cobertos pelo seguro, a preços correntes de mercado, no dia e local do sinistro.

VENDAVAL: ventos de velocidade igual ou superior a 15 m/s (quinze metros por segundo) ou 54 Km/h (cinquenta e quatro quilômetros por hora).

VÍCIO INTRÍNSECO: condição inerente e própria de certas coisas que as tornam suscetíveis de se destruírem ou avariarem sem intervenção de qualquer causa externa.

VIGÊNCIA: período em que seu imóvel está coberto pelas garantias deste seguro, conforme especificado no seu Certificado Individual.

WINDSURF: atividade esportiva ou recreativa realizada sobre uma prancha movida pela força do vento, equipada com mastro e vela articulada, permitindo a navegação e o deslocamento sobre a água mediante o controle direto da vela pelo praticante, conforme regras e padrões adotados por entidades oficiais de esportes náuticos.

2. BENS GARANTIDOS POR ESTE SEGURO

O prédio e/ou conteúdo do seu imóvel segurado especificado no certificado individual, conforme a seguir definidos, com exceção aos riscos e bens não cobertos descritos no item 3 destes termos e condições:

- **Prédio:** é o seu imóvel, considerando todos os aspectos de construção, estrutura e segurança, incluindo as instalações elétricas, hidráulicas, áreas de lazer e todos os seus anexos, como portas, janelas, escadas, portões, muros, garagens, lavanderias, edículas, quarto de hóspedes e de empregados domésticos, saunas, vestiários, piscinas, churrasqueiras, estufas, ateliês, casas de máquinas, despensas e áreas de serviços domésticos, exceto terrenos, fundações e alicerces.
- **Conteúdo:** são os seus bens dentro do imóvel segurado, como móveis, aparelhos eletrônicos, utensílios e outros itens residenciais.

Vamos esclarecer alguns pontos importantes sobre a cobertura do seguro:

- a) Se houver mais uma residência na área de risco, o seguro cobrirá apenas a residência especificado no certificado individual.
- b) Se a residência segurada estiver em uma área rural, o seguro cobrirá a residência principal utilizada como moradia permanente e também as dependências do local, desde que sejam de construção sólida ou superior e não utilizadas para atividades comerciais.

3. BENS NÃO GARANTIDOS POR ESTE SEGURO

- a) Imóvel utilizado como residência de veraneio ou de finais de semana, salvo disposto contrário no certificado individual do seguro;
- b) imóvel utilizado como moradia coletiva, tais como, pensão, cortiço, pousada, república, albergue, asilo, casa de repouso e similares;
- c) imóvel residencial que seja total ou parcialmente utilizado para fins de hospedagem remunerada, por temporada ou por curto espaço de tempo;
- d) imóvel, total ou parcialmente, condenado ou impedido de ser ocupado por determinação de órgão competente;
- e) imóvel abandonado;
- f) imóvel de uso misto, isto é, aquele utilizado para quaisquer outras finalidades além da residencial, salvo disposto contrário no certificado individual do seguro;
- g) imóvel em construção, demolição, reconstrução, ampliação ou reforma, incluindo, mas, não limitado apenas, aos materiais a serem utilizados na obra, como também, às máquinas, equipamentos, estruturas metálicas e outros bens a serem instalados ou montados de forma permanente naquele local. Para fins desta alínea “g”, os pequenos reparos destinados à manutenção e conservação da residência segurada, não deve ser lida e interpretada como reforma, desde que esses pequenos reparos não estejam sujeitos a ART – Anotação de Responsabilidade Técnica, RRT – Registro de Responsabilidade Técnica, TRT – Termo de Responsabilidade Técnica ou documento similar, no Conselho Regional cuja jurisdição for exercida a respectiva tarefa;
- h) imóveis e quaisquer dependências construídas total ou parcialmente de madeira, permitindo-se assoalhos, pisos, forros e revestimentos de madeira, desde que com finalidade decorativa, assentados ou colocados sobre paredes de concreto ou alvenaria e lajes. Permite-se também, travejamento de madeira, desde que sob cobertura de material incombustível;
- i) terreno, alicerces, fundações, rochas, taludes e encostas naturais ou artificiais, ou quaisquer outros tipos de contenção de terreno;
- j) estruturas de construção expostas à ação de ondas ou elevação do nível de água. Da mesma forma, não estão garantidos por este seguro, marinas e similares, e quaisquer outros bens instalados e/ou operados sob, ou sobre a água, assim entendido, no mar, em rios, canais, represas, lagos e lagoas;
- k) bens móveis e imóveis tombado pelo patrimônio municipal, estadual, federal ou mundial;
- l) aeronaves, trailers, embarcações e veículos automotores de duas ou mais rodas (novos ou usados e autorizados para tráfego por vias públicas ou em competições esportivas), locomotivas, vagões, gôndolas e qualquer outro tipo de veículo ferroviário, inclusive suas peças, componentes, acessórios e objetos neles instalados, bem como quaisquer bens transportados nestes meios de transporte;
- m) bicicletas que não estejam guardadas no interior da sua residência segurada, ou, no caso de condomínio, em bicicletários, armários ou depósitos de uso privativo;
- n) animais de qualquer espécie;
- o) culturas agrícolas, jardins, arbustos, árvores, flores, plantas e qualquer tipo de paisagismo;
- p) plantação ou vegetação;
- q) aparelhos celulares, *smartphones*, *smartwatch*, calculadoras, câmeras fotográficas, *notebooks*, *tablet*, dispositivos de mídia, *drones*, óculos, explosivos, armas de fogo, munições, alimentos, bebidas, remédios, perfumes, cosméticos, produtos derivados de tabaco, produtos de limpeza e de higiene pessoal, maquetes, livros e filmes;
- r) obras de arte, tapetes raros, tapeçarias, antiguidades, cerâmicas, porcelanas, coleções valiosas, objetos de cristal e vinhos especiais, selos, estampilhas, murais, quadros, esculturas, joias, pérolas, relógios de pulso, bolso ou pingente, metais e pedras preciosas e semipreciosas, trabalhadas;
- s) valores, entendido como sendo dinheiro, cheques, ordens de pagamento, vale-alimentação, vale-refeição, vale-transporte, vale-combustível, cartões de recarga, ações, cupões e todas as outras formas de títulos, metais e pedras preciosas e semipreciosas não destinadas a ornamentos, decoração ou para uso pessoal, e demais instrumentos ou contratos, negociáveis ou não, representando dinheiro, nos quais você tenha interesse ou custódia, mesmo que gratuitamente;
- t) amostras grátis e/ou doações recebidas e/ou bens fora de uso e/ou sucata;
- u) softwares ou programas de qualquer natureza armazenados em bens cobertos, exceto os oficiais e não customizados (ex.: *word*, *excel* e *power point*);

- v) escrituras, plantas, manuscritos, projetos, debuxos, croquis, modelos, moldes, livros de contabilidade;
- w) bens (de qualquer tipo, finalidade, forma ou natureza) relacionados com atividades rurais, comerciais e industriais, incluindo, mas, não limitado apenas, a mercadorias, matérias-primas e mostruários;
- x) bens de terceiros que estão em sua posse, exceto se você os alugou, rendou, financiou, ou se estão em usufruto ou emprestados;
- y) bens objeto de contrabando e/ou comércio ilícito;
- z) bens que não se comprove a sua propriedade, procedência ou existência anteriormente ao início da cobertura do seguro;
- aa) água estocada em piscinas, caixas d'água, lagos e lagoas;
- bb) recursos naturais existentes no solo ou subsolo;
- cc) quaisquer objetos de valor estimativo, exceto no que disser respeito ao material intrínseco;
- dd) objetos de uso pessoal de empregados;
- ee) máquinas, aparelhos, instrumentos e demais utensílios usados com finalidade profissional, bem como mercadorias destinadas à venda;
- ff) fios, enrolamentos, lâmpadas, válvulas, chaves, circuitos, ou seja, quaisquer bens que possuam vida útil curta.

4. O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELO SEGURO?

Os eventos que não estão cobertos pelo seguro são: imóveis desabitados, em construção, reconstrução, alteração estrutural ou reformas (quando esta reforma exigir a desocupação temporária do imóvel e/ou que haja comprometimento na segurança do imóvel), inclusive os materiais de construção destinados a essa utilização; Áreas coletivas de condomínios e edifícios; Imóveis e seus conteúdos que não estejam sendo utilizados exclusivamente para moradia, mesmo que no imóvel funcione atividade comercial informal; Vício intrínseco, má qualidade ou mau acondicionamento dos objetos segurados; Furacões, ciclones, tsunamis, terremotos, maremotos, deslizamentos de terra, desmoronamento, alagamento, inundação, enchentes, tremor de terra, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza, exceto se contratada cobertura específica para um dos eventos aqui mencionados; Desgaste natural decorrente de uso, manutenção e utilização inadequada dos padrões recomendados pelo fabricante, deterioração gradativa, desarranjo mecânico, erosão, corrosão, oxidação, ferrugem, variação atmosférica, incrustação, fadiga, chuva, mofo, bolor e fungos, cupim, danos causados por processo inadequado de limpeza, ação de luz e animais daninhos; Lucros cessantes e quaisquer outros prejuízos consequentes, tais como desvalorização dos bens cobertos por retardamento, perda de mercado ou qualquer outro prejuízo consequente; Uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou a exposição a radiações nucleares e ionizantes; Atos de autoridade pública, exceto para evitar propagação de danos cobertos por este seguro; Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, motim, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade de fato ou de direito, civil ou militar, bem como atos praticados por qualquer organização cujas atividades visem a derrubar pela força o governo ou instigar a sua queda, pela perturbação de ordem política e social do país, por meio de revolução, subversão e guerrilhas, e, ainda, atos terroristas, cabendo à Seguradora, neste caso, comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito e desde que tenha disso devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade competente; Atos ilícitos, dolosos, fraudulentos, criminosos ou de culpa grave e equiparável ao dolo, praticados pelo segurado ou beneficiários, ou ainda por seus representantes e prepostos, quer agindo por conta própria ou mancomunados com terceiros, salvo se o dolo do representante do segurado ou do beneficiário for em prejuízo desses; Local de risco que não seja especificado no certificado individual do seguro; Imóveis de veraneio, chácaras, sítios, fazendas ou residências de construção inferior, exceto se especificada na apólice; Imóveis coletivos, como repúblicas, pensões, asilos e similares; Danos causados pela ação paulatina de temperatura, umidade, infiltração e vibração, bem como por poluição, contaminação e vazamento; Danos causados durante a restauração e/ou reparos dos objetos segurados; Sobrecarga, entendendo-se como tal, situações que superem as especificações fixadas em projeto para operação das máquinas, equipamentos ou instalações seguradas, por deficiência de funcionamento mecânico, defeitos de fabricação de material, erros de projeto e erro de instalação/montagem/teste; Danos causados pela dilatação de líquidos devido ao congelamento ou outros processos; Multas impostas ao segurado, bem como as despesas de qualquer natureza relativas a ações ou processos criminais; Quedas e/ou quebra, amassamento ou arranhadura, exceto se decorrentes de evento coberto pela apólice coletiva

e/ou certificado individual do seguro, devidamente caracterizado; Simples extravio, saques, furtos simples e desaparecimento inexplicável, inclusive os ocorridos durante ou após eventos cobertos; Eventual aplicabilidade das sanções, regulamentações, leis e restrições, na forma prevista no item 21º destes Termos e Condições.

5. CARÊNCIA E FRANQUIA

Carência: O seu seguro possui carência de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de início de vigência, para todas as coberturas e assistências contratadas.

Franquia:

- **Proteção Essencial, Proteção Padrão, Proteção Completa, Proteção Completa + Pet:**
 - Cobertura de Incêndio, Raio, Explosão, Fumaça, Queda de Aeronave: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor de indenização em caso de queda de raio;
 - Cobertura de Danos Elétricos: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor de indenização;
 - Cobertura de Roubo ou Furto Qualificado de Bens: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor de indenização;
 - Cobertura de Alagamento/Danos por Água: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor de indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 265,00;
 - Cobertura de Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo: Será aplicada a franquia de 15% sob o valor de indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 1.500,00.
- **Proteção Premium:**
 - Cobertura de Incêndio, Raio, Explosão, Fumaça, Queda de Aeronave: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor de indenização em caso de queda de raio, sendo o valor mínimo de R\$ 1.500,00;
 - Cobertura de Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor de indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 800,00;
 - Cobertura de Quebra de Vidros: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor da indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 100,00;
 - Cobertura de Danos Elétricos: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor da indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 1.000,00;
 - Cobertura de Roubo ou Furto Qualificado de Bens: Será aplicada a franquia de 10% sob o valor da indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 1.000,00;
 - Cobertura de Responsabilidade Civil Familiar: Não há franquia.

6. REINTEGRAÇÃO

O Limite Máximo de Indenização das coberturas será reintegrado anualmente conforme descrito nas condições particulares da apólice.

7. CERTIFICADO INDIVIDUAL DO SEGURO

Após a contratação do seguro, a Vivo disponibilizará o seu Certificado de Seguro com as seguintes informações: data de início e término de vigência; coberturas contratadas e seus respectivos limites de responsabilidade; imóvel segurado e endereço; valor do pagamento de prêmio do seguro; carência e franquia.

8. PLANOS DO SEGURO

O Vivo Seguro Residencial oferece três opções de planos para proteger o seu imóvel segurado: Essencial, Padrão e Completo. Cada um deles foi cuidadosamente elaborado para atender às necessidades específicas, garantindo tranquilidade e segurança para você e sua família.

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade

PLANOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÃO A PARTIR DE 31/08/2026

COBERTURAS	PLANOS – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO				
	ESSENCIAL	PADRÃO	COMPLETO	COMPLETO + Pet	PREMIUM
Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave e Fumaça	R\$ 100.000	R\$ 500.000	R\$ 1.000.000	R\$ 1.000.000	R\$ 2.000.000
Perda ou Pagamento de Aluguel	R\$ 10.000	R\$ 50.000	R\$ 100.000	R\$ 100.000	-
Danos Elétricos	R\$ 1.000	R\$ 1.500	R\$ 2.500	R\$ 2.500	R\$ 10.000
Roubo ou Furto Qualificado de Bens	R\$ 1.000	R\$ 2.000	R\$ 5.000	R\$ 5.000	R\$ 20.000
Alagamento / Danos por Água	-	R\$ 2.000	R\$ 4.000	R\$ 4.000	-
Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	-	-	R\$ 30.000	R\$ 30.000	R\$ 20.000
Quebra de Vidros	-	-	-	-	R\$ 10.000
Responsabilidade Civil Familiar	-	-	-	-	R\$ 20.000
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS RESIDENCIAIS					
Assistência Residencial Emergencial	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Assistência Linha Branca	Não	Não	Sim	Sim	Sim
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS PET					
Assistência Consultas e Exames Laboratoriais Pet	Não	Não	Não	Sim	Não
PRÊMIO BRUTO MENSAL	R\$ 13,90	R\$ 39,90	R\$ 69,90	R\$ 99,90	R\$ 219,90

PLANOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÕES DE 15/05/2026 ATÉ 20/08/2026

COBERTURAS	PLANOS			
	ESSENCIAL	PADRÃO	COMPLETO	COMPLETO + Pet
Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave e Fumaça	Até R\$ 100.000	Até R\$ 500.000	Até R\$ 1.000.000	Até R\$ 1.000.000
Perda ou Pagamento de Aluguel	Até R\$ 10.000	Até R\$ 50.000	Até R\$ 100.000	Até R\$ 100.000
Danos Elétricos	Até R\$ 1.000	Até R\$ 1.500	Até R\$ 2.500	Até R\$ 2.500
Roubo ou Furto Qualificado de Bens	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000	Até R\$ 5.000
Alagamento / Danos por Água	-	Até R\$ 2.000	Até R\$ 4.000	Até R\$ 4.000

Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	-	-	Até 30.000	Até 30.000
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS RESIDENCIAIS				
Assistência Residencial Emergencial	Sim	Sim	Sim	Sim
Assistência Linha Branca	Não	Não	Sim	Sim
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS PET				
Assistência Consultas e Exames Laboratoriais Pet	Não	Não	Não	Sim
PRÊMIO BRUTO MENSAL	R\$ 13,90	R\$ 39,90	R\$ 69,90	R\$ 99,90

PLANOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÕES A PARTIR DE 11/11/2025 ATÉ 14/05/2026

COBERTURAS	PLANOS		
	ESSENCIAL	PADRÃO	COMPLETO
Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave e Fumaça	Até R\$ 100.000	Até R\$ 500.000	Até R\$ 1.000.000
Perda ou Pagamento de Aluguel	Até R\$ 10.000	Até R\$ 50.000	Até R\$ 100.000
Danos Elétricos	Até R\$ 1.000	Até R\$ 1.500	Até R\$ 2.500
Roubo ou Furto Qualificado de Bens	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000
Alagamento / Danos por Água	-	Até R\$ 2.000	Até R\$ 4.000
Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	-	-	Até 30.000
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS RESIDENCIAIS			
Assistência Residencial Emergencial	Sim	Sim	Sim
Assistência Linha Branca	Não	Não	Sim
PRÊMIO BRUTO MENSAL	R\$ 13,90	R\$ 39,90	R\$ 69,90

PLANOS VÁLIDOS PARA CONTRATAÇÕES ATÉ 10/11/2025

COBERTURAS	PLANOS		
	ESSENCIAL	PADRÃO	COMPLETO
Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave e Fumaça	Até R\$ 100.000	Até R\$ 500.000	Até R\$ 1.000.000
Perda ou Pagamento de Aluguel	Até R\$ 10.000	Até R\$ 50.000	Até R\$ 100.000
Danos Elétricos	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000
Roubo ou Furto Qualificado de Bens	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000
Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	-	-	Até 100.000
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS			
Assistência Residencial Emergencial	Sim	Sim	Sim

Assistência Linha Branca	Não	Não	Sim
PRÊMIO BRUTO MENSAL	R\$ 13,90	R\$ 39,90	R\$ 85,90

Independentemente do plano escolhido, você contará com um seguro residencial confiável e vantajosa, adaptado às suas necessidades e ao seu orçamento.

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade

9. COBERTURAS DO SEGURO E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS

A Seguradora responderá pelos prejuízos resultantes dos eventos descritos abaixo, até o limite máximo de indenização, estabelecido na apólice. **Verifique as coberturas e/ou assistência contratadas e expressamente convencionadas no seu certificado individual.**

9.1. INCÊNDIO, RAIOS, EXPLOSÃO, QUEDA DE AERONAVES E FUMAÇA

Definições

- Incêndio: qualquer combustão não controlada que ocorra sem intervenção humana, causando danos ou destruição ao seu bem segurado.
- Raio: é a descarga elétrica visível que geralmente vem das nuvens de tempestade.
- Explosão: quando ocorre um aumento repentino de volume e liberação intensa de energia de forma não desejada e não controlada, geralmente com alta temperatura e produção de gases.
- Fumaça: são gases e vapores visíveis que exalam de um corpo em chamas.

Riscos Cobertos

Danos materiais diretamente causados aos seus bens cobertos por:

- Incêndio, independentemente de onde comece, inclusive por tumultos, greves e *lockout*;
- Explosão de qualquer natureza, não importando onde ocorra;
- Implosão acidental, intencional ou não, inclusive em propriedades vizinhas da sua residência segurada;
- Fumaça;
- Queda de aeronave, ou de qualquer objeto que esteja dentro dela ou sendo transportado por ela, desde que tal aeronave não seja de sua propriedade nem de terceiros sob sua guarda, posse ou controle.

Esta cobertura também protege você contra danos materiais às construções devido à queda de raio, tanto dentro quanto fora da área do terreno da sua residência segurada. No entanto, danos a máquinas, equipamentos, aparelhos, e qualquer instalação elétrica ou eletrônica não estão cobertos.

Estão cobertos também: danos materiais e despesas resultantes das providências tomadas para reduzir as consequências do evento segurado, além das despesas para restaurar o local ao seu estado anterior ao evento; desmoronamento causado por risco coberto; queda de aeronave que cause danos a automóveis e motocicletas dos moradores do imóvel, desde que esses bens não possuam seguros específicos e que estejam dentro da área do terreno ou imóvel segurado; despesas necessárias para restaurar documentos pessoais destruídos por sinistro coberto.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura exclui reclamações por perdas, danos, custos ou despesas causadas por ou relacionadas aos seguintes eventos: **Extravio, Roubo e Furto mesmo que consequente de risco coberto; Queimadas em zona rural e urbana; Danos elétricos causados as instalações elétricas, instalações eletrônicas, máquinas, equipamentos e aparelhos, de qualquer tipo, finalidade, forma ou natureza, salvo se ocorrer incêndio ou explosão, em que estão garantidos por esta cobertura os prejuízos daí**

resultantes; Imóveis de terceiros; Implosão de quaisquer estruturas de construção civil, prédios, armazéns, edifícios e similares, inclusive quando motivada por riscos à segurança; Chama residual, entendendo-se como tal o fogo decorrente de um curto-circuito que seja auto extinto; Curto-circuito, sobrecarga na rede elétrica, inclusive em consequência de queda de raio fora do terreno do imóvel, que cause perdas ou danos a fios, lâmpadas, fusíveis e quaisquer aparelhos e/ou componentes elétricos ou eletrônicos; Indução magnética consequente de queda de raio fora do terreno onde está localizado o imóvel segurado; Ruptura de tubulações e/ou equipamentos, inclusive por congelamento de fluido contido nos mesmos, quebra ou estouro de válvulas.

A seguradora também não responderá, em caso de Queda de Raio, pelos seguintes prejuízos: Danos a fusíveis, relês térmicos, resistências, lâmpadas, válvulas termiônicas, tubos de raios catódicos, contatos elétricos (de contadores e disjuntores), escovas de carbono, materiais refratários de fornos, bem como aqueles relacionados à manutenção preventiva do bem, mesmo que em consequência de evento coberto.

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; boletim de ocorrência policial (original); certidão do corpo de bombeiros; laudo da polícia técnica – exame pericial; relação dos objetos sinistrados com cotação dos respectivos bens; notas Fiscais de compra dos respectivos bens sinistrados; orçamento discriminativo de reparos do imóvel; matrícula registrada no cartório do Imóvel Segurado, ou comprovantes de propriedade (prédio) ou contrato de locação; laudo meteorológico ou qualquer artigo de imprensa local.

9.2. PERDA OU PAGAMENTO DE ALUGUEL

Definições

- Perda de Aluguel: O aluguel que um imóvel deixa de render por não poder ser ocupado após um sinistro coberto.
- Pagamento de Aluguel: O aluguel que o proprietário deverá pagar a terceiros se precisar alugar outro imóvel para moradia após um sinistro coberto.

Riscos Cobertos

Objetivo

Garantir indenização para despesas com perda ou pagamento de aluguel residencial se o imóvel não puder ser habitado devido a incêndio, raio, explosão ou queda de aeronaves.

Proprietário do Imóvel

Cobertura:

- Despesa com aluguel se precisar alugar outro imóvel.
- Despesa de aluguel se o contrato de locação do imóvel alugado não tiver cláusula obrigando o locatário a continuar pagando após o sinistro.

Locatário do Imóvel

Cobertura:

- Pagamento do aluguel ao proprietário se o contrato de locação obrigar a continuidade do pagamento após o sinistro.
- Diferença de aluguel se precisar alugar outro imóvel e o contrato de locação não exigir continuidade do pagamento após o sinistro.

Indenização

A indenização será paga em até 6 parcelas mensais para casas ou casas em condomínio fechado e em até 12 parcelas mensais para apartamentos, limitado ao período de reconstrução do imóvel e ao valor do aluguel do mês do sinistro ou valor de mercado semelhante.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não cobre os prejuízos causados, direta ou indiretamente por: **Danos elétricos causados às instalações elétricas, instalações eletrônicas, máquinas, equipamentos e aparelhos, de qualquer tipo, finalidade, forma ou natureza, salvo se ocorrer incêndio ou explosão, em que estão garantidos por esta cobertura os prejuízos daí resultantes; Imóvel de veraneio; Imóvel fora do território nacional; Elevação de custos por troca de bairro, região ou por troca do padrão de acabamento da residência.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); comprovante do valor do aluguel ou contrato de locação e comprovantes de pagamentos dos locativos pagos pelo locatário pelo período indenitário; laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou certidão do corpo de bombeiros; Comprovantes de aluguéis pagos durante o período indenitário ou documento que comprove a suspensão dos pagamentos de aluguéis em razão de sinistro, durante o período indenitário; Parecer emitido por perito indicando o tempo necessário para reparação dos danos que impedem a ocupação e o uso do imóvel segurado.

9.3. DANOS ELÉTRICOS

Riscos Cobertos

Danos elétricos em máquinas, aparelhos eletrônicos e instalações elétricas de uso doméstico, causados por variações de tensão, curto-circuito, calor acidental, descargas elétricas ou outros fenômenos elétricos.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Incêndio, raio ou explosão de qualquer natureza e suas consequências; Desgaste natural pelo uso e/ou deterioração gradativa de qualquer tipo, forma ou natureza; Desligamento intencional de dispositivos de segurança ou de controles automáticos; Qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica provocado por água ou qualquer outra substância líquida; Deficiência de funcionamento mecânico, defeito de fabricação, erro de concepção e/ou execução de projeto e/ou instalação e testes; Uso inadequado, forçado ou fora dos padrões recomendados por fabricantes ou fornecedores; Prejuízos que o fabricante ou fornecedor seja responsável perante o segurado por lei ou contratualmente; Perda de dados e gravações armazenados ou processados em qualquer máquina capaz de variados tipos de tratamento automático de informações ou processamento de dados (CPU – Unidade Central de Processamento); Interrupção/falha no fornecimento de energia por parte da geradora ou distribuidora do serviço, mesmo que a devida interrupção/falha seja programada. Entende-se como “interrupção/falha no fornecimento de energia”, para efeito deste seguro, aquela que perdure por mais de 30 (trinta) minutos (Blecaute); Erro ou omissão na prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica da geradora ou distribuidora do serviço; Softwares de qualquer natureza; Deficiência ou interrupção de serviço ou suprimento de gás, água, eletricidade ou ar condicionado; Falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência desta cobertura; Quaisquer perdas para as quais tenham contribuído qualquer problema ou falha prevista para ocorrer em todos os sistemas informatizados e previamente anunciados na mídia, consistente em erro de lógica na concepção de um determinado software; Danos relacionados a quaisquer aparelhos e/ou instalações de locais que não sejam ocupados exclusivamente por imóvel, excluindo-se qualquer local com outra atividade que não seja residencial; Sobrecarga, entendendo-se como tal as situações que superam as especificações fixadas em projeto para operação dos equipamentos.**

Bens não compreendidos na cobertura

A seguradora não responderá por prejuízos causados à: **Enrolamentos, lâmpadas, válvulas, tubos, ampolas, chaves, circuitos, fusíveis, reles térmicos, termostatos, resistências, contatos elétricos (contadores e disjuntores), baterias, acumuladores de energia, escovas de carbono, e quaisquer outros componentes que, por sua natureza, estejam sujeitos a desgastes e substituições periódicas; Rolamentos, engrenagens, buchas, correias, eixos, óleos lubrificantes, aditivos,**

gás de refrigeração, e demais peças, partes e componentes mecânicos ou químicos, inclusive pelas despesas com mão-de-obra aplicada em sua reparação ou substituição, mesmo que em consequência de um risco abrangido por esta cobertura. A presente exclusão, no entanto, não se aplica as despesas com mão-de-obra para substituição de óleos lubrificantes de motores elétricos e isoladores térmicos e elétricos, e ainda, aos danos materiais ocasionados a eletrodutos e armários metálicos de quadros, painéis e transformadores elétricos, desde que tais despesas com mão-de-obra e danos materiais sejam consequentes de um risco abrangido por esta cobertura; Objetos existentes ao ar livre, em varandas, terraços, bem como em edificações abertas ou semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes.

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: Carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; Laudo de avaliação técnica autorizada dos equipamentos apontando a causa do sinistro; Orçamento discriminativo de reparos dos bens sinistrados (prédio e conteúdo); Relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); Laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou certidão do corpo de bombeiros.

9.4. ROUBO OU FURTO QUALIFICADO DE BENS

Definições

- Furto Qualificado: Subtração de bens móveis com destruição ou rompimento de obstáculos, abuso de confiança, fraude, escalada, destreza, uso de chave falsa, ou com a participação de duas ou mais pessoas, deixando vestígios ou comprovado por inquérito policial.
- Roubo: Subtração de bens móveis com grave ameaça ou violência à pessoa, ou quando a pessoa é incapaz de resistir.

Riscos Cobertos

Cobre os prejuízos por roubo ou furto qualificado de objetos dentro do imóvel segurado, que estejam trancados e protegidos, incluindo danos ao imóvel ou aos bens durante a prática ou tentativa de roubo ou furto qualificado.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Furto simples, assim caracterizado o desaparecimento de bens sem que haja vestígios de arrombamento ou violência contra pessoa; Apropriação indébita, estelionato, extorsão indireta, extorsão mediante sequestro, extravio ou simples desaparecimento; Objetos existentes ao ar livre, em varandas, terraços bem como em edificações abertas ou semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes; Caso haja cobertura para os imóveis de veraneio, estão excluídos também eletroeletrônicos fixos ou portáteis, equipamentos de informática, imagem, som e eletrodomésticos.**

Bens não compreendidos na cobertura

A seguradora não responderá por prejuízos causados à: **Portas de abrigo de gás, câmeras de circuitos internos, antenas, porteiro eletrônico e medidores de água e luz; Fios, cabos elétricos e quaisquer outros cabos não elétricos; Mercadorias em trânsito, por qualquer meio de transporte.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: Carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; Boletim de ocorrência policial; Relação dos objetos roubados com cotação dos respectivos bens; Orçamentos de reparos ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); Notas fiscais e/ou manual de usuário dos bens roubados e/ou furtados (original em nome do segurado/beneficiário).

9.5. VENDAVAL, FURACÃO, TORNADO E GRANIZO

Definições

- Vendaval: ventos de velocidade igual ou superior a 15 m/s(quinze metros por segundo) ou 54 km/h (cinquenta e quatro quilômetros por hora);
- Furacão: qualquer vento de velocidade superior a 105 km/h (cento e cinco quilômetros por hora) ou tudo o que, como o furacão, tem força para derrubar ou para destruir;
- Ciclone: furacão que gira ao redor de um centro de baixa pressão atmosférica, no sentido dos ponteiros do relógio no hemisfério sul e em sentido contrário no hemisfério norte. Esse centro avança a uma velocidade de 30 km/h (trinta quilômetros por hora) a 50 km/h (cinquenta quilômetros por hora). Comumente violento nos trópicos, onde sua velocidade de rotação chega a atingir 500 km por hora, é moderado em outras paragens. Muitas vezes é acompanhado de abundante precipitação, tendo, em geral, um diâmetro de 80 a 1.500 km;
- Tornado: tempestade violenta de vento, em movimento circular, com um diâmetro de apenas poucos metros. Aparece com a forma de funil e tudo destrói em seu caminho. Não é possível prever a ocorrência nem as suas direções depois de formado;
- Granizo: precipitação atmosférica em forma de pedras de gelo.

Riscos Cobertos

Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo, tais como destelhamentos, quebra de vidros, queda de antenas, queda de árvores que se encontrem no terreno do imóvel segurado, além de despesas com desentulho do local.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Danos Elétricos; Imóveis de Terceiros; Objetos existentes ao ar livre, em varandas, terraços, bem como em edificações abertas ou semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes, salvo antenas parabólicas e convencionais, quando devidamente fixadas ao imóvel; Prejuízos causados por alagamento, inundação, enchentes, ressacas ou aumento do volume de rios, lagos, aguaceiros, canais e similares não provenientes de vendaval ou chuva de granizo; Prejuízos causados pela simples entrada de água e/ou gelo derretido; Prejuízos oriundos de eventos previstos com contribuição da má conservação de telhados e estruturas ou introdução de sobrecargas e esforços não previstos nos telhados e estruturas; Queda de árvores que estejam fora da área do imóvel segurado e Entupimento de calhas por falta de manutenção; Desabamento de cercas, muros, paredes e lajes, quando comprovado pela Seguradora que estes itens foram construídos sem colunas, vigas ou cintas de amarração, ou ainda, em desobediência às normas técnicas vigentes à época de sua construção.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: Carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; Orçamento discriminativo de reparos dos bens sinistrados (prédio e conteúdo); Relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); Boletim Meteorológico.

9.6. ALAGAMENTO / DANOS POR ÁGUA

Definições

- Alagamento: entende-se como a ruptura ou a destruição de encanamentos ou o entupimento de ralos pertencentes ao imóvel segurado, assim como a chuva e/ou o granizo, quando estes agentes atmosféricos penetrarem o interior do imóvel.

Riscos Cobertos

Prejuízos decorrentes de danos materiais causados aos bens segurados pela entrada ou vazamento de água no imóvel segurado, seja de origem interna ou externa, **exceto se decorrente de riscos excluídos.**

São consideradas causas cobertas, entre outras, desde que não decorrentes de riscos excluídos:

- Insuficiência de esgotos, galerias pluviais, desaguadouros e similares;
- Ruptura de encanamentos, canalizações, adutoras e reservatórios, pertencentes ou não ao imóvel segurado;
- Transbordamento de rios, lagos, lagoas e represas;
- Trombas d'água, chuvas ou aguaceiros; e
- Rupturas, entupimento ou transbordamento da rede interna de água e esgoto do imóvel, incluindo aparelhos ou utensílios a ela conectados e o sistema de aquecimento central.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Infiltração contínua ou lenta, umidade, condensação, goteiras, ou falhas de impermeabilização; Derramamento de líquidos que não sejam água, inclusive óleo, produtos químicos, combustíveis ou outras substâncias; Mau estado, corrosão, desgaste natural, falta de manutenção ou uso inadequado das instalações hidráulicas; Rompimento intencional, vandalismo, dolo ou qualquer ato propositado do segurado ou de seus prepostos; Água de mar, marés, ressacas, tsunami, ou elevação do nível do mar; Rompimento de barragens, represas ou diques, quando decorrente de falha de manutenção ou ação deliberada; Danos causados por infiltração de água de chuva através de aberturas, claraboias, telhados, janelas, portas, respiradouros ou quaisquer outras aberturas defeituosas ou deixadas abertas, e sem que tenha ocorrido rompimento físico da estrutura do imóvel segurado; Imóveis de terceiros; Danos elétricos.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: Relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); Boletim de Ocorrência Policial (BO); Laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou Certidão do Corpo de Bombeiros; Notas fiscais ou outros documentos comprobatórios dos bens danificados; Cópia da reportagem em jornal mencionando o alagamento na região do local sinistrado (se houver); Cópia do Comprovante de Propriedade do Imóvel atualizado ou contrato de locação; Certidão expedida pelo Instituto de Meteorologia apontando o tamanho do granizo (se for o caso); Comprovante de preexistência do bem danificado.

9.7. QUEBRA DE VIDROS

Riscos Cobertos

Prejuízos causados por quebra acidental de vidro e/ou espelho que se localizem regularmente instalados no imóvel segurado, desde que tal dano seja causado por imprudência ou culpa de terceiros, ou por ato involuntário do segurado. Serão reembolsadas as despesas com vedação provisória, em caso de quebra de vidros, **exceto se decorrente de riscos excluídos.**

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Quebras decorrentes de Incêndio, Explosão, Queda de Aeronaves, Desmoronamento parcial ou total, Impacto de Veículo, Vendaval, ocorridos no local que se localizam instalados os bens segurados; Quebra causada pela simples alteração de temperatura ou quebra espontânea dos vidros segurados; Arranhaduras e lascas; Prejuízos em que o fabricante ou fornecedor seja responsável perante o segurado, por lei ou contratualmente; Ferragens, películas de proteção, molduras, pinturas e trabalhos artísticos em vidros e espelhos; Uso inadequado, forçado ou fora dos padrões recomendados pelo fabricante; Falhas ou defeitos preexistentes a data de início de vigência desta cobertura; Danos sobrevividos dos trabalhos de colocação, substituição ou remoção dos bens segurados; Prejuízos consequentes da quebra de vidros e/ou espelhos; Ato intencional cometido pelo segurado, seus descendentes e ascendentes.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os documentos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições.

9.8. RESPONSABILIDADE CIVIL FAMILIAR

Definições

- Dano Corporal: lesão exclusivamente física causada ao corpo da pessoa. Danos classificáveis como mentais ou psicológicos, não oriundos de danos corporais, não estão abrangidos por esta definição.
- Dano Material: qualquer dano físico à propriedade tangível, inclusive todas as paredes materiais relacionadas com o uso dessa propriedade.

Riscos Cobertos

Reembolso ao segurado das quantias pela qual vier a ser condenado civilmente, em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo expresse pela Seguradora, relativas as reparações por danos involuntários pessoais e/ou materiais causados a terceiros, ocorridos durante a vigência deste seguro e decorrentes de ações ou omissões do próprio segurado, de seu cônjuge, de filhos menores que estiverem sob seu poder, de empregados domésticos no exercício de seus trabalhos, por animais domésticos cuja posse o segurado detenha, pela queda ou lançamento de objetos da residência segurada, **exceto se decorrente de riscos excluídos.**

Não são considerados terceiros:

- a) o segurado, seus ascendentes e cônjuge, bem como quaisquer parentes que com ele residam ou dele dependam economicamente;
- b) empregados ou prepostos do segurado quando a seu serviço.

Se o dano à terceiro tiver por fato gerador um evento contínuo, repetido ou ininterrupto, e não havendo concordância entre o segurado e a Seguradora sobre o dia em que o mesmo ocorreu, fica estipulado que:

- a) Dano Corporal será considerado como ocorrido no dia em que, pela primeira vez, o reclamante tiver consultado médico especializado a respeito daquele dano;
- b) Dano Material será considerado como ocorrido no dia em que a existência do mesmo ficou evidente para o reclamante, ainda que a sua causa não fosse conhecida.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Danos a bens em poder do segurado, para guarda ou custódia, transporte, uso ou manipulação ou execução de quaisquer trabalhos; Responsabilidades assumidas pelo segurado por contratos ou convenções, que não sejam decorrentes de obrigações civis e legais; Danos consequentes da inadimplência de obrigações por força exclusiva de contratos e convenções; Perdas financeiras, inclusive lucros cessantes, não decorrentes de dano corporal e/ou dano material sofridos pelo reclamante e cobertos pelo presente contrato; Danos decorrentes da circulação de veículos terrestres fora dos locais de propriedade, alugados ou controlados pelo segurado, e ainda os danos relacionados com a existência, uso e conservação de aeronaves e aeroportos; Danos causados por quaisquer tipos de veículos terrestres e embarcações; Danos a veículo sob a guarda do segurado; Danos causados por má conservação do imóvel segurado por negligência do segurado; Valores de fiança, sanções, multas ou responsabilidades assumidas pelo segurado, por contratos ou convenções; Danos relacionados à prestação de serviços a terceiros, tais como serviço médico, odontológico, de enfermagem, engenharia, arquitetura, auditoria, contabilidade, processamento de dados e similares; Danos causados a terceiros em decorrência de eventos da natureza como vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, tempestade, raio; Danos genéticos, bem como danos causados por asbestos, talco asbestiforme, diethylstilbestrol, dioxina, uréia formaldeído, vacina para gripe suína, dispositivo intra uterino (DIU), contraceptivo oral, fumo ou derivados, danos resultantes de Hepatite B ou Síndrome da Imunodeficiência Adquirida; Danos morais; Danos por construção, demolição, reconstrução ou alteração estrutural do imóvel, bem como qualquer tipo de obra, inclusive instalações e montagens, admitidos, porém, pequenos trabalhos de**

reparos destinados à manutenção do imóvel; Exercício ou prática dos seguintes esportes, como caça (inclusive submarina), tiro ao alvo, equitação, esqui aquático, *jet ski*, *"surf"*, *"windsurf"*, voo livre, pesca, canoagem, *rafting*, esgrima, boxe e artes marciais, salvo pedido expresso do segurado e devidamente descrito no certificado individual do seguro; Prejuízos causados fora do município em que o imóvel se localiza; Custos de defesa.

Limite de Responsabilidades

Fica entendido e acordado que para a apuração do Limite Máximo de Indenização será considerada a somatória das indenizações e despesas pagas por reclamação ou série de reclamações resultantes dos Danos Materiais e Danos Corporais de um mesmo evento. Todos os prejuízos de um mesmo evento serão considerados como um único sinistro, qualquer que seja o número de reclamantes.

No caso de certificado individual prevendo limites distintos por cobertura, fica entendido e acordado que, se um único evento vier a atingir mais de uma dessas coberturas, a responsabilidade máxima da Seguradora no evento não poderá ultrapassar o valor equivalente a uma vez o maior limite segurado.

Liquidação de Sinistros

A liquidação de sinistros processar-se-á segundo as seguintes regras:

1. Apurada a responsabilidade civil do segurado, a Seguradora efetuará o reembolso da reparação pecuniária que este tenha sido obrigado a pagar.
2. A Seguradora indenizará o montante dos prejuízos regularmente apurados, observando o limite de responsabilidade por sinistro.
3. Qualquer acordo judicial ou extrajudicial, com o terceiro prejudicado, seus beneficiários e herdeiros, só será reconhecido pela Seguradora se tiver sua prévia anuência. Na hipótese de recusa do segurado em aceitar o acordo recomendado pela Seguradora e aceito pelo terceiro prejudicado, fica desde já acordado que a Seguradora não responderá por quaisquer quantias acima daquela pela qual seria o sinistro liquidado por aquele acordo.
4. Proposta qualquer ação civil, o segurado dará imediato aviso à Seguradora, nomeando os advogados de defesa.
5. Embora não figure na ação, a Seguradora dará as instruções para seu processamento, intervindo diretamente na mesma, se lhe convier, na qualidade de assistente.
6. Fixada a indenização devida, seja por sentença transitada em julgado, seja por acordo na forma da alínea 3, a Seguradora efetuará o reembolso da importância a que estiver obrigado, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da apresentação dos respectivos documentos.
7. Se a reparação pecuniária devida pelo segurado compreender pagamento em dinheiro e prestação de renda ou pensão, a Seguradora pagará preferencialmente a parte em dinheiro. Quando a Seguradora, ainda dentro daquele limite, tiver que contribuir também para o capital assegurado da renda ou pensão, fá-lo-á mediante o fornecimento ou a aquisição de títulos em seu próprio nome, cujas rendas serão inscritas em nome da(s) pessoa(s) com direito a recebê-las, com cláusula estabelecendo que, cessada a obrigação, tais títulos reverterão ao patrimônio da Seguradora.

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições:

- Em caso de danos corporais: Relatório de atendimento médico demonstrando as lesões constatadas e prescrição do tratamento necessário; Relatório dos gastos com despesas ambulatoriais, se houver; Prescrição médica dos medicamentos/tratamentos pós-operatórios (por exemplo, fisioterapia); Demonstrativo dos custos (notas fiscais) dos tratamentos pós-operatórios, se necessários; Notas fiscais de aquisição dos medicamentos devidamente prescritos; Parecer médico sobre o término do tratamento e alta médica; Comprovante de despesas com consultas médicas e demais valores relativos ao evento.
- Demais Documentos: Documentos pessoais do(a) terceiro(a) envolvido(a) no evento (RG e CPF ou CNH); Carta de reclamação do terceiro responsabilizando o segurado pelo evento; Termo de fixação de prejuízos assinado pelo(s) terceiro(s) envolvidos no evento.

9.9. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade.

9.9.1. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

A assistência realizará o cumprimento das formalidades administrativas necessárias para disponibilizar a você, quando solicitar, os seguintes serviços:

Serviços Emergenciais

- Chaveiro;
- Eletricista;
- Encanador;
- Vidraceiro;
- Conserto de ar condicionado.

Consulte o descritivo completo e limites de utilização dos respectivos serviços no Anexo I destes Termos & Condições.

9.9.2. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA

A Central de Atendimento oferece a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico:

Conserto de linha branca:

- Refrigeradores, side by side, freezer e frigobar;
- Refrigeradores, cervejeiras expositores verticais*;
- Freezers expositores verticais e horizontais*;
- Máquina de lavar roupas, lavar louças e tanquinho;
- Máquina de lavar e secar roupas, secadora de roupas e centrífuga;
- Fogão, forno, cooktop e micro-ondas.

(*) Equipamento deve possuir a capacidade máxima de até 550 litros e conter apenas uma porta.

Consulte o descritivo completo e limites de utilização dos respectivos serviços no Anexo I destes Termos & Condições.

9.10. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PET

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade.

9.10.1. ASSISTÊNCIA CONSULTAS E EXAMES LABORATORIAIS PET

A rede credenciada da prestadora de serviços oferece consultas e/para realização de exames laboratoriais simples ao Pet do segurado.

Serviços Disponíveis

- Consulta clínico geral;
- Consulta domiciliar;
- Coleta de material (sangue) para exames cobertos;
- Retorno clínico;
- Retorno domiciliar.

Exames Laboratoriais Simples Disponíveis:

- Hemograma;
- Fosfatase alcalina (FA);
- CREATININA;
- Alanina Aminotransferase (TGP / ALT);
- URÉIA.

Consulte o descritivo completo e limites de utilização dos respectivos serviços no Anexo I destes Termos & Condições.

10. CONTRATAÇÃO E ALTERAÇÃO DO SEGURO

Você pode contratar o seguro seguindo estas regras simples:

- a) **Apenas 1 (um) seguro por imóvel e CPF é permitido;**
- b) **A idade mínima para contratação é de 18 (dezoito) anos.**
- c) **O seguro pode ser contratado apenas para imóvel 100% de alvenaria e residência habitual.**

11. DURAÇÃO DO SEGURO

A apólice coletiva, endossos e certificados individuais terão seu início e término de vigência às 24h00 (vinte e quatro horas) das datas neles indicadas.

A responsabilidade da Seguradora em relação a cada segurado terá seu início a partir das 24h00 (vinte e quatro horas) da data de adesão/contratação do seguro e terminará quando ocorrer uma das seguintes situações:

- a) com a morte do segurado;
- b) por solicitação de cancelamento do segurado através dos canais de atendimento. Nesta hipótese, o segurado poderá optar pela restituição proporcional do último mês, ou pela manutenção da cobertura até o final de vigência correspondente;
- c) com a rescisão, cancelamento ou término de vigência da apólice coletiva ou do certificado individual (sem renovação). Estarão cobertos, entretanto, os sinistros ocorridos durante o período de cobertura em que a apólice coletiva ou certificado individual esteja em vigor, mesmo que reclamados após a data da efetiva rescisão, cancelamento ou término de vigência, sem renovação, respeitados os prazos prescricionais determinados em lei;
- d) por inadimplência do pagamento do prêmio, conforme definida no item 13ª destes Termos & Condições;
- e) por desaparecimento do vínculo do segurado com a Vivo;
- f) por desistência do segurado dentro do prazo aludido de até 07 (sete) dias a contar da data da adesão/contratação do seguro. O segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para a adesão/contratação do seguro, sem prejuízo de outros meios que venham a ser disponibilizados para esse fim. Caso o segurado venha a exercer esse direito, os valores eventualmente pagos pelo seguro, serão devidos, de imediato, observados os termos constantes no item 16ª destes Termos & Condições.

A falta de pagamento de qualquer parcela do prêmio na data indicada, implica na tolerância do direito à cobertura securitária durante o período correspondente de vigência do prêmio inadimplido (mês de competência da fatura) e após 3 parcelas consecutivas sem pagamento implicará no cancelamento automático do certificado individual do seguro. Nestes casos, você será notificado previamente sobre o cancelamento e poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para maiores informações. Dispensa-se nova notificação específica para cancelamento quando a notificação de tolerância do direito à cobertura securitária já contiver advertência expressa nesse sentido.

A vigência de cada certificado individual (inclusive no caso de renovação) deverá se iniciar dentro da vigência da respectiva apólice coletiva. Na hipótese de, eventualmente, existirem certificados individuais cujo término de vigência ultrapasse o da apólice coletiva não renovada, a apólice coletiva deverá ter sua vigência estendida, pela Vivo e pela Seguradora, até o término de vigência dos certificados individuais já emitidos. No entanto, fica expressamente vedada a emissão de novos certificados individuais durante a vigência estendida de que trata este item.

Os direitos e deveres do segurado sob esta apólice coletiva não poderão ser transferidos a outra(s) pessoa(s), a menos e até que a Seguradora, por meio de endosso, declare o seguro válido para esta(s) outra(s) pessoa(s).

12. OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

Além do cumprimento das demais responsabilidades assumidas em relação ao seguro, são obrigações e deveres do segurado:

- a) fornecer as informações necessárias à aceitação da proposta e à fixação da taxa para cálculo do valor do prêmio, de acordo com o questionário que lhe for submetido pela Seguradora;
- b) responder ao questionário de risco, informando tudo de relevante que souber a respeito do imóvel a ser garantido;
- c) agir com lealdade e boa-fé e prestar informações completas e verídicas sobre todas as questões envolvendo a formação e a execução do contrato de seguro;
- d) comunicar a Seguradora sobre a existência de outros contratos de seguro, quando questionado, que lhe garantam os mesmos riscos e imóvel segurado.

13. PAGAMENTO DO SEGURO

O segurado efetuará o pagamento mensal do prêmio do seguro, por meio de débito em fatura da Vivo, conforme descrito no Certificado Individual. A Vivo repassará o prêmio à Seguradora da forma ajustada entre as partes.

A falta de pagamento do prêmio da primeira parcela até a data de vencimento, por parte do segurado, implicará o cancelamento automático do seguro desde o início de vigência.

Fica, ainda, estabelecido que:

- a) a Seguradora se obriga a informar aos segurados, sempre que solicitado, a situação de adimplência da Vivo;
- b) qualquer indenização por força do presente seguro somente passa a ser devida, depois que o pagamento do prêmio houver sido realizado pelo segurado, o que deve ser feito, no máximo, até a data de vencimento;
- c) se o sinistro ocorrer dentro do prazo estipulado para pagamento do prêmio, sem que tenha sido efetuado, o direito à indenização do segurado não ficará prejudicado, desde que o prêmio respectivo seja pago dentro daquele prazo;
- d) **o não pagamento do prêmio de qualquer parcela subsequente à primeira por parte do segurado, na data de vencimento convencionada junto à fatura da Vivo, implicará no envio de notificação idônea ao segurado para constituição em mora e concessão de novo prazo para pagamento do(s) valor(es) inadimplido(s), não inferior a 15 (quinze) dias corridos contados da data do recebimento ou da recusa ou da frustração da referida comunicação, período durante o qual o direito às coberturas securitárias estará em tolerância. Não realizado o pagamento do(s) prêmio(s) em aberto no referido prazo, será aplicado a partir do vencimento original da parcela não paga:**
 - d.1) **Período de tolerância do direito à cobertura securitária: durante o período correspondente de vigência do prêmio inadimplido (mês de competência da fatura) o segurado fará jus à indenização em caso de evento coberto, sendo o(s) prêmio(s) em aberto cobrado(s) retroativamente, posteriormente ou deduzido(s) do valor total da indenização;**
 - d.2) **após 3 parcelas consecutivas sem pagamento, a Seguradora efetuará automaticamente o cancelamento do certificado individual do seguro. Nestes casos, o segurado será previamente notificado sobre o cancelamento e poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para maiores informações. Dispensa-se nova notificação específica para cancelamento quando a notificação de tolerância do direito à cobertura securitária já contiver advertência expressa nesse sentido.**

Se for verificado o recebimento indevido do prêmio, a Seguradora deverá restituir o valor do pagamento efetuado, atualizado de acordo com as disposições do item 25º destes Termos & Condições.

14. ONDE O SEU SEGURO É VÁLIDO

Este seguro cobre apenas reclamações realizadas no Brasil por sinistros ocorridos no imóvel segurado especificado no Certificado Individual.

15. CANCELAMENTO DO SEGURO

O seguro pode ser cancelado a qualquer momento, por solicitação de quaisquer das partes contratantes, desde que ambas concordem.

Após 07 (sete) dias corridos contados da data de contratação do seguro:

- ✓ Se a seguradora decidir rescindir o contrato, reterá uma parte do prêmio correspondente aos dias em que o seguro esteve em vigor, calculado proporcionalmente.
- ✓ Se o segurado solicitar o cancelamento pelo aplicativo da Vivo, o seguro continuará válido até o fim do período pelo qual já foi pago, sem devoluções ou novas cobranças de quaisquer valores.
- ✓ Se o segurado solicitar o cancelamento através da Central de Atendimento diretamente à Seguradora, esta reterá uma parte do prêmio de acordo com os dias em que o seguro esteve em vigor, calculado proporcionalmente.

16. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em até 07 (sete) dias corridos contados da data de contratação do seguro:

- ✓ O segurado poderá cancelar o seguro dentro de 7 (sete) dias corridos após contratar o seguro, sem problemas, usando o mesmo meio de contratação.
- ✓ Após o segurado solicitar o cancelamento, a seguradora confirmará o recebimento da solicitação e não cobrará mais nenhum valor do seu seguro.
- ✓ O prêmio pago pelo seguro durante os dias em que o segurado teve cobertura será devolvido pelo meio e forma de pagamento, com outras opções disponíveis pela seguradora:
 - a) O prêmio pago será devolvido em até 15 (quinze) dias, caso o segurado solicite o cancelamento do seguro para a seguradora, através da Central de Atendimento; ou
 - b) Em até duas faturas, caso o segurado solicite o cancelamento pelo aplicativo da Vivo.

17. RENOVAÇÃO DO SEGURO

Este seguro tem prazo de até 05 (cinco) anos e será renovado automaticamente, pelo mesmo período de vigência.

A renovação expressa deste seguro poderá ser efetivada quantas vezes forem necessárias, desde que não implique em efeitos contrários aos interesses dos segurados e beneficiários. **Caso haja, na renovação, qualquer alteração na apólice coletiva que implique efeitos contrários aos interesses dos segurados e beneficiários, deverá haver anuência prévia e expressa de segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado.**

Em qualquer hipótese, caso a Seguradora:

- a) não tenha interesse em renovar o seguro, deverá comunicar sua intenção a Vivo e ao segurado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de término de vigência do contrato;
- b) tenha interesse em renovar o seguro, porém com eventuais modificações nas condições contratuais, deverá comunicar sua intenção a Vivo e ao segurado com antecedência mínimo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de término de vigência do contrato.

Na ausência de comunicação da Seguradora a Vivo ou ao segurado, conforme disposto anteriormente, o seguro será renovado de forma automática.

O segurado poderá recusar a renovação a qualquer tempo antes do início da nova vigência, mediante comunicação à Seguradora ou pela simples ausência de pagamento da primeira parcela do prêmio.

Este seguro é por prazo determinado, tendo a Seguradora a faculdade de não renová-lo na data de vencimento, independentemente do tempo da relação contratual.

18. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO

Na ocorrência de sinistro ou de qualquer fato ou circunstância que possa resultar em uma reclamação abrigada por este seguro, o segurado, tão logo dele tome conhecimento, com o objetivo de evitar prejuízos à Seguradora, sob pena de perder o direito à indenização, se obriga a:

1. Comunicá-lo imediatamente à seguradora utilizando os canais específicos;

2. Tomar as providências consideradas inadiáveis e necessárias, com o propósito de evitar o sinistro e/ou de minorar seus efeitos, preservando os bens sinistrados, até a chegada de um representante da Seguradora;
3. Usar de todos os meios legais disponíveis para identificar o(s) responsável(eis) do delito, dando, para tal fim, imediato aviso à polícia, requerendo abertura do competente inquérito;
4. Aguardar instruções e autorização da Seguradora antes de dar início a reparação ou reposição dos bens sinistrados, salvo em relação às medidas de contenção de sinistros e salvamento;
5. Conservar todos os indícios e vestígios deixados no local afetado e nos bens segurados, enquanto for necessário para constatação e apuração da Seguradora;
6. Franquear ao representante da Seguradora o acesso aos bens sinistrados e ao local da ocorrência possibilitando a vistoria do sinistro;
7. Garanta que os direitos de sub-rogação contra terceiros sejam preservados e exercidos;
8. Colocar à disposição da Seguradora, toda documentação comprobatória do evento, dentre os abaixo relacionados, prestando todas as informações e os esclarecimentos solicitados para a determinação da causa e natureza, sem prejuízo de outros previstos nestes Termos & Condições, nas condições gerais e/ou legislação de seguros em vigor:
 - a) Relatório detalhado sobre o evento, contendo local, data, causa, natureza, bens atingidos (acompanhado de fotos, se possível), e extensão dos danos, terceiros prejudicados e testemunhas, se houver;
 - b) Cópia de documentos comprobatórios de propriedade dos bens sinistrados (ex.: registro do imóvel, notas fiscais ou contratos). Para bens alugados, arrendados, financiados, em comodato ou usufruto, entregar cópia do contrato correspondente, acompanhado de declaração de débitos ou termo de quitação e respectiva baixa de alienação;
 - c) Cópia de certidão de ocorrência de órgão competente, tais como Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, Polícia Militar, CENIPA, EMBRAPA e IBAMA e, caso realizados, laudos periciais;
 - d) Cópia de certidão meteorológica expedida por Agência ou Instituto reconhecido com a velocidade dos ventos, ou, na sua impossibilidade comprovada, de notícias divulgadas em jornais, revistas, rádios, televisão e *internet* (sites e redes sociais) a respeito do fenômeno ocorrido;
 - e) Orçamento para reparação ou reposição dos bens sinistrados e laudo técnico da assistência autorizada da marca, detalhando os danos e valores;
 - f) Comprovantes de despesas relativas à reparação ou reposição dos bens sinistrados;
 - g) Comprovantes de despesas incorridas com contenção de sinistros e salvamento;
 - h) Relação de salvados, acompanhada dos respectivos comprovantes de venda, se e quando for o caso;
 - i) Comprovantes com encargos de tradução referente as despesas realizadas no exterior;
 - j) Relação de outros seguros cobrindo os mesmos bens e/ou contra os mesmos riscos cobertos por este seguro.
9. Entregar à Seguradora, com a devida diligência, os documentos básicos requeridos de acordo com a cobertura acionada.
10. Além do exposto nos itens 8 e 9 anteriores, para fins de indenização, o segurado deverá apresentar também os documentos a seguir relacionados, da pessoa que receberá a indenização, sem prejuízo a outros que venham a ser exigidos pela regulamentação em vigor:
 - a) Cópia do CPF e RG ou outro documento de identificação que contenha a natureza do documento, órgão expedidor e data da expedição (OAB, CREA e outros);
 - b) cópia de um comprovante de residência (conta de luz e na falta deste, qualquer outro documento de comprovação) que contenha o endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), há menos de três (3) meses da data da indenização;
 - c) número de telefone e código de discagem direta à distância – DDD;
 - d) comprovante da profissão exercida.

No caso de reembolso de despesas efetuadas no exterior, será admitido pela Seguradora para fins de regulação e liquidação de sinistro, os documentos no idioma do país de origem das referidas despesas. Todavia, caso seja necessária a tradução destes documentos, as despesas correspondentes ficarão a cargo exclusivo da Seguradora, cujos comprovantes deverão ser a ela entregues pelo segurado. O reembolso de despesas efetuadas no exterior será realizado com base no câmbio oficial de venda da data do efetivo pagamento realizado pelo segurado, respeitado o limite do capital segurado contratado vigente na data do sinistro.

A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura do inquérito que porventura tiver sido instaurado.

Se após análise dos documentos básicos apresentados, conforme mencionado anteriormente, se houver dúvidas fundadas e justificáveis, é facultado a Seguradora o direito de solicitar outros documentos e/ou informações complementares necessárias para elucidação do evento e apuração dos danos e valores a indenizar.

Todas as despesas efetuadas com a regulação e liquidação do sinistro correrão por conta da Seguradora, salvo as realizadas para a apresentação dos documentos predeterminados para comprovação da ocorrência do evento que levou ao acionamento do seguro e para a comprovação da identidade e legitimidade do segurado, bem como quaisquer outros documentos que se encontrem habitualmente em sua posse.

A Seguradora poderá enviar seus peritos para o local do sinistro para dar início às apurações dos prejuízos e comprovação das causas e consequências deste, salvo em condições que impossibilitem a Seguradora de chegar ao local sinistrado.

A Seguradora indenizará o montante dos prejuízos regularmente apurados, observando o limite de responsabilidade por sinistro, devendo ser deduzidos dos prejuízos o valor da franquia e da participação obrigatória do segurado correspondente à cobertura contratada e especificada no certificado individual do seguro.

O Limite Máximo de Indenização será reduzido à medida que os sinistros ocorrerem e forem indenizados, e serão reintegrados a cada 12 (doze) meses contados a partir da data de início de vigência do certificado individual do seguro.

A execução dos procedimentos de regulação e liquidação de sinistro não importa, por si só, em reconhecimento da obrigação de pagamento do valor de indenização, por parte da Seguradora.

19. APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS INDENIZÁVEIS

O valor total do prejuízo relacionado a qualquer sinistro coberto por este seguro será calculado somando-se: despesas de salvamento que o segurado documentou e realizou durante ou após o sinistro; valor dos danos materiais que o segurado ou terceiros causaram ao tentar reduzir os danos ou preservar o bem, desde que comprovados; danos que o segurado sofreu.

Em qualquer situação, o valor da indenização para o sinistro não pode ser superior aos limites estabelecidos para cada bem segurado e cobertura específica, incluindo o Limite Máximo de Garantia definido na sua apólice. Além disso, ao calcular a indenização, serão descontados o valor de franquia e qualquer parte do bem sinistro que ainda tenha valor econômico e seja mantida pelo segurado.

Em caso de sinistro que afete tanto a estrutura quanto o conteúdo do seu imóvel, a seguradora seguirá estes critérios para avaliar e indenizar os danos:

1. **Reparo ou reconstrução da estrutura do imóvel:** Serão priorizados primeiro os custos para reparar ou reconstruir a estrutura física afetada do imóvel para garantir a segurança e habitualidade do local ao segurado e seus ocupantes.

2. **Indenização relativa ao conteúdo do imóvel:** Depois de pagar pelos custos de reparo ou reconstrução da estrutura, a seguradora avaliará e indenizará os danos aos itens de conteúdo que foram danificados ou perdidos devido ao sinistro. Os itens serão identificados e os custos para reparo ou reposição serão considerados conforme os limites de cobertura estabelecidos na sua apólice.

Para calcular os prejuízos indenizáveis, de acordo com as condições deste seguro, serão adotados os seguintes critérios:

1. **Indenização para o imóvel:**

- a) O valor será baseado no custo atual de reposição do bem afetado pelo sinistro, considerando o preço no dia e local do incidente, com ajustes para depreciação devido ao uso, idade, estado de conservação e desgaste;
- b) Se a importância segurada for maior que o valor atual da indenização, a diferença representará a depreciação causada pelo uso;
- c) A indenização não pode exceder a importância segurada, qualquer diferença indicará desgaste pelo uso, idade ou estado de conservação do bem.

2. **Indenização relativa ao conteúdo do imóvel:**

A indenização pelo conteúdo do imóvel será determinada com base em acordo entre as partes, podendo ser efetuada em dinheiro ou por reposição/reparação dos bens, respeitando a tabela de depreciação para pagamento:

TABELA DE DEPRECIAÇÃO

TEMPO DE USO	EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA	IMAGEM E SOM	ELETRODOMÉSTICO
Até 1 ano	0%	0%	0%
De 1 a 2 anos	15%	10%	10%
Acima de 2 anos	20%	15%	15%

O valor atual será calculado pelo custo de reposição aos preços atuais no dia e local do sinistro, deduzindo a depreciação conforme tabela acima.

A Tabela de Depreciação será aplicada em caso de perda total do bem sinistro, determinando o valor final da indenização sem a necessidade de pagamento da diferença pelo valor de novo.

A data de compra do bem em estado novo será utilizada como referência para calcular o “Tempo de Uso”. Se essa data não puder ser identificada, aplicaremos a depreciação máxima conforme a tabela disponível.

A indenização para cada objeto será baseada no seu valor individual, sem considerar se faz parte de um conjunto. No entanto, a substituição de peças individuais de um conjunto não será coberta. Para bens que não estão listados na tabela de depreciação acima, consideraremos o valor deles como novo, de acordo com os preços atuais no dia e local do sinistro. **Caso não seja aplicada a tabela de depreciação, isso será especificado nas Condições Particulares do seu contrato.**

3. **Indenização relativa as despesas de salvamento:**

A seguradora cobrirá as despesas de salvamento que o segurado realizar durante ou após o sinistro, até o limite máximo estabelecido na sua apólice, incluindo os custos dos danos materiais resultantes das suas ações ou de terceiros para prevenir o sinistro ou salvar o bem, também dentro do Limite Máximo de Garantia (LMG) da apólice. Caso o segurado formalmente solicite e esteja especificado na sua apólice, esses custos serão cobertos até o limite específico.

Em nenhuma hipótese, os custos de salvamento ou contenção de sinistros podem ultrapassar os valores dos próprios bens segurados, conforme definido nos critérios deste item.

20. CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

O segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos, deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.

Se ocorrer um sinistro coberto por mais de uma apólice de seguro que cubra os mesmos interesses e riscos, as responsabilidades das seguradoras serão distribuídas da seguinte forma:

- a) Cada seguradora calculará individualmente a indenização de sua apólice, considerando franquias, limites máximos de indenização, sublimites (se houver) e limites máximos de garantia.
- b) A soma das indenizações individuais será determinada conforme o item anterior. A seguradora que contribuiu com maior parte da indenização será responsável por negociar os salvados e repassar proporcionalmente o valor obtido junto às outras seguradoras participantes, conforme sua cota de participação na indenização.

Exceto se houver disposição específica em contrário, estes são os critérios que as seguradoras utilizarão em caso de sinistro coberto por múltiplas apólices.

21. EMBARGOS E SANÇÕES ECONÔMICAS

Se houver qualquer impedimento, baseado em regras nacionais e/ou internacionais, quaisquer pagamentos não poderão ser efetivados. Para maiores informações acesse a lista de restrições em <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/> e/ou as Condições Gerais do Produto de Seguro.

Alguns dos países embargados são: Irã, Síria, Cuba, Coreia do Norte, Sudão do Norte, Venezuela, Criméia (Região da Rússia), pessoas da República de Donetsk e Luhansk (Região da Ucrânia). A inclusão ou exclusão de países ocorrem conforme atualizações do Tesouro Americano, consulte o *site* indicado acima para verificar a lista atualizada.

22. LIQUIDAÇÃO DO SINISTRO

O pagamento de qualquer indenização, com base neste contrato, somente será efetuada após terem sido relatadas as circunstâncias do evento, apuradas as suas causas, comprovados os valores a indenizar e o direito de recebê-los, cabendo ao segurado, ou quem o representar, prestar toda a assistência para que isto seja concretizado.

A Seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para manifestar-se sobre a existência do direito à cobertura securitária, contados da data da configuração do aviso de sinistro, sob pena de aceitá-la tacitamente. Será configurado o aviso de sinistro, após a entrega de toda documentação necessária e prevista nestas condições gerais.

A contagem do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para manifestação sobre a existência do direito à cobertura securitária suspende-se por no máximo 2 (duas) vezes, salvo nos sinistros em que a importância segurada não exceda o valor correspondente a 500 (quinhentas) vezes o salário-mínimo vigente, quando somente poderá ser suspenso 1 (uma) vez, para novo pedido de entrega de documentos e/ou informações complementares, e reinicia-se a partir do dia útil posterior em que se der o completo atendimento das exigências requeridas.

Caso a Seguradora conclua que a indenização não é devida ou é devida de forma parcial, comunicará formalmente o segurado com a justificativa para o não pagamento, dentro do prazo para a regulação do sinistro, entregando-lhe os documentos produzidos ou obtidos durante o processo e que fundamentaram sua decisão. A Seguradora não está obrigada a entregar documentos e demais elementos probatórios que sejam considerados confidenciais ou sigilosos por Lei ou que possam causar danos a terceiros, salvo em razão de decisão judicial ou arbitral.

Uma vez confirmado o direito do segurado a garantia securitária, a Seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da manifestação e confirmação do direito à cobertura securitária, e da entrega de toda documentação solicitada, para efetuar a liquidação do sinistro. A seguradora pode pagar a indenização em dinheiro ou realizar as providências necessárias para reparar ou substituir os bens danificados e, caso não seja possível o reparo ou substituição na época da liquidação do sinistro, a indenização será paga em dinheiro.

A contagem do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para liquidação do sinistro suspende-se por no máximo 2 (duas) vezes, salvo nos sinistros em que a importância segurada não exceda o valor correspondente a 500 (quinhentas) vezes o salário-mínimo vigente, quando somente poderá ser suspensa 1 (uma) vez, para novo pedido de entrega de documentos e/ou informações complementares, e reinicia-se a partir do dia útil posterior àquele em que se der o completo atendimento das exigências requeridas.

A Seguradora, sempre que possível, realizará simultaneamente a regulação e liquidação do sinistro. Apurando a existência do direito à cobertura securitária e de quantias parciais a pagar, a Seguradora deverá adequar suas provisões e efetuar, em favor do segurado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, adiantamentos por conta do pagamento final.

Se o pagamento da indenização não for efetuado pela Seguradora, no prazo previsto para liquidação do sinistro, os valores correspondentes sujeitam-se a atualização monetária e multa. Caso haja descumprimento do prazo para regulação e liquidação do sinistro, a Seguradora arcará com os encargos relacionados à mora do pagamento da indenização relativos ao período compreendido entre o primeiro dia posterior ao término do prazo fixado em contrato e a data da efetiva liquidação, sem prejuízo a aplicação de multa e atualização monetária.

23. SALVADOS

Entende-se como salvados, para fins deste seguro, o objeto que se consegue resgatar de um sinistro e que ainda possui valor econômico.

Em caso de sinistro que atinja os bens segurados, o segurado não poderá abandonar os salvados, e deverá tomar, desde logo, todas as providências cabíveis no sentido de protegê-los, e para minorar os prejuízos.

A Seguradora poderá, de comum acordo com o segurado, providenciar o melhor aproveitamento dos salvados, ficando, no entanto, entendido e concordado que quaisquer medidas tomadas pela Seguradora não implicam, por si só, no seu reconhecimento em indenizar os danos ocorridos. No caso de sinistro coberto e indenizado, a seguradora e o segurado ratearão os salvados atingidos pelo sinistro, na proporção do prejuízo suportado.

Caso a Seguradora tome posse de todos os salvados ou parte destes, fica garantido ao segurado o direito de remover os seus emblemas, garantias, números de série, nomes e quaisquer outras evidências identificadoras de seus interesses e responsabilidades, que estejam nos salvados ou que sejam relativos a estes. As despesas de remoções serão por conta do segurado.

Estabelece-se por outro lado que, mediante acordo entre o segurado e Seguradora, a destruição dos salvados se dará, quando se mostrar economicamente inviável ou impossível ou impraticável retirar todas as evidências anteriormente mencionadas ou ainda, quando considerado como impróprio para reprocessamento ou comercialização.

O valor dos salvados, para efeito de abatimento da indenização a ser paga pelo sinistro, será determinado de comum acordo entre as partes. Os custos para destruição dos salvados serão de exclusiva responsabilidade do segurado, devendo sua data (de destruição) ser previamente comunicada à Seguradora que manifestará o seu desejo (ou não) de supervisionar o evento.

Ocorrendo sinistro ou qualquer fato ou circunstância que possa resultar em uma reclamação abrigada por este seguro, o segurado, além das medidas dispostas na cláusula 20ª destas condições gerais, deverá de comum acordo com a Seguradora, procurar o melhor aproveitamentos dos salvados, ficando entendido e acordado que quaisquer medidas tomadas neste sentido, não implicarão no reconhecimento pela Seguradora da obrigação da indenização dos prejuízos reclamados, tão pouco, na admissão de abandono dos salvados por parte do segurado. Em caso de sinistro indenizável, os salvados passam automaticamente à propriedade da Seguradora, não podendo o segurado dispor dos mesmos sem expressa autorização.

24. O QUE PODE CAUSAR A PERDA DO SEU DIREITO À INDENIZAÇÃO

Além dos casos previstos em lei, a Seguradora ficará isenta de qualquer responsabilidade decorrente deste seguro, cabendo ao segurado o pagamento do prêmio vencido e o ressarcimento das despesas incorridas pela Seguradora, quando o próprio segurado:

- a) deixar de cumprir intencionalmente quaisquer das obrigações convencionadas neste contrato;
- b) agir de má-fé, ou procurar, por qualquer meio, obter benefícios ilícitos, quer seja por ação própria, quer seja em conjunto com terceiros;
- c) tiver ciência da provocação dolosa de um sinistro e não tentar evitá-lo;
- d) tentar impedir ou dificultar qualquer exame ou diligência da Seguradora na elucidação do evento e suas consequências;
- e) não fornecer as informações necessárias à aceitação da proposta e à fixação da taxa para cálculo do valor do prêmio, de acordo com o questionário que lhe foi submetido pela Seguradora, se houver;
- f) agravar intencionalmente e de forma relevante o risco;
- g) deixar de comunicar a Seguradora sobre relevante agravo do risco, tão logo dele tome conhecimento;
- h) promover intencionalmente modificações no local do sinistro, bem como destruir ou alterar elementos relacionados ao sinistro. A realização culposa do ato previsto nesta alínea “h”, implica obrigação ao segurado ou beneficiário de suportar as despesas acrescidas para a regulação e a liquidação do sinistro;
- i) cometer fraude ou sua tentativa, simulando um sinistro ou agravando intencionalmente as consequências de um sinistro, para obter indenização;
- j) não observar as normas técnicas expedidas pela ABNT, INMETRO e/ou outros órgãos oficiais, bem como recomendações emanadas do fabricante ou ainda todas as normas e regulamentos vigentes para o funcionamento adequado dos equipamentos.

O segurado está obrigado a comunicar à Seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de relevante agravo do risco coberto, sob pena de perder o direito à cobertura securitária e dever de pagar a diferença de prêmio e ressarcir as despesas incorridas pela Seguradora, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

A Seguradora, desde que o faça nos 20 (vinte) dias seguintes ao recebimento do aviso de relevante agravo do risco, poderá dar ciência ao segurado, por escrito, de sua decisão de cancelar o certificado individual, ou mediante acordo, manter ou restringir a cobertura. A resolução, neste caso, só será eficaz 30 (trinta) dias corridos após notificação ao segurado, a seu representante legal ou corretor de seguros habilitado, devendo ser restituída a diferença do prêmio, na forma prevista no item 25^a destes Termos & Condições. Na hipótese de continuidade do contrato, a Seguradora poderá cobrar a diferença do prêmio cabível ou restringir a cobertura securitária, mediante a emissão de endosso.

Se, em consequência do relevante agravo do risco, o aumento do prêmio for superior a 10% (dez por cento) do valor originalmente pactuado, o segurado poderá recusar a modificação no contrato, resolvendo-o no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contado da ciência da alteração do prêmio, com eficácia desde o momento em que o estado do risco foi relevantemente agravado.

A provocação dolosa de sinistro determina a perda do direito à indenização ou ao capital segurado, sem prejuízo da dívida do prêmio e da obrigação de ressarcir as despesas incorridas pela Seguradora com o processo de regulação do sinistro. A fraude cometida por ocasião da reclamação de sinistro leva à perda pelo infrator do direito à cobertura securitária, liberando a Seguradora do dever de prestar o capital segurado ou a indenização.

A Seguradora ficará isenta de qualquer responsabilidade deste seguro, caso ao tomar ciência do sinistro ou da iminência de seu acontecimento, com o objetivo de evitar prejuízos à Seguradora, o segurado não:

- a) tomar as providências necessárias e úteis para evitar ou minorar seus efeitos;
- b) avisar prontamente a Seguradora, por qualquer meio idôneo, e seguir suas instruções;
- c) prestar todas as informações de que disponha sobre o sinistro, suas causas e consequências, sempre que questionado a respeito pela Seguradora.

O descumprimento culposos, implicará a perda do direito ao valor equivalente à indenização decorrente da omissão.

Na hipótese do segurado, por si, por seu representante legal ou corretor de seguros habilitado, fazer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta e/ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido. Todavia, se a inexatidão ou omissão das declarações não resultar de má-fé do segurado, a Seguradora, considerando a subscrição do risco, deverá:

Se não houver sinistro:

- a) cancelar o seguro, caso a cobertura do risco seja tecnicamente impossível, retendo a parte proporcional do prêmio pago até então, além dos emolumentos; ou
- b) mediante acordo entre as partes, caso a cobertura do risco seja tecnicamente possível, permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível ou restringindo a cobertura securitária contratada, mediante a emissão de endosso ou de um novo certificado individual.

Se houver sinistro sem indenização integral:

- a) cancelar o seguro após o pagamento da indenização, caso a cobertura do risco seja tecnicamente impossível, retendo parte proporcional do prêmio pago até então, mais a diferença do prêmio ajustado, além dos emolumentos; ou
- b) mediante acordo entre as partes, caso a cobertura do risco seja tecnicamente possível, permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível, mediante a emissão de endosso, ou deduzindo a diferença do prêmio cabível do valor a ser indenizado ao segurado e/ou restringindo a cobertura securitária para riscos futuros.

Se houver sinistro com indenização integral, caso a cobertura do risco seja tecnicamente impossível:

- a) Cancelar o seguro após pagar a indenização, deduzindo a diferença do prêmio devido do valor indenizado.

Essas regras também se aplicam se houver discrepância na ocupação da residência segurada em relação ao informado na contratação do seguro e o que constatado pela seguradora no momento do sinistro.

O cancelamento do seguro só será eficaz 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento ou da recusa ou da frustração da última notificação feita ao segurado ou ao seu representante legal, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.

25. ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DO SEGURO

Os valores das obrigações pecuniárias da Seguradora relativas a este seguro, sujeitam-se à atualização monetária, juros moratórios e/ou multa, a partir da data em que se tornarem exigíveis, nos termos destas condições gerais, de acordo com as seguintes regras:

- a) **no caso de recusa de proposta recepcionada com cobertura provisória e adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total do prêmio:** atualização monetária pela variação acumulada da taxa SELIC, calculada entre o último valor da taxa divulgado antes da data do recebimento do prêmio, e aquele divulgado imediatamente antes da data da efetiva devolução;
- b) **no caso recebimento indevido do prêmio:** atualização monetária pela variação acumulada da taxa SELIC, calculada entre o último valor da taxa divulgado antes da data do recebimento do prêmio, e aquele divulgado imediatamente antes da data da efetiva devolução;
- c) **no caso de cancelamento do contrato:** atualização monetária pela variação acumulada da taxa SELIC, calculada entre o último valor divulgado antes da data do recebimento da solicitação de cancelamento, ou data do efetivo cancelamento, se este for por iniciativa da Seguradora, e aquele divulgado imediatamente antes da data da efetiva restituição.
- d) **no caso de indenização de sinistros:**
 - d.1) atualização monetária pela variação acumulada da taxa SELIC, calculada entre o último valor da taxa divulgado antes da ocorrência do sinistro e aquele divulgado imediatamente antes da data da efetiva liquidação, exceto no caso de reembolso de despesas, em que a atualização monetária será a partir do último valor da taxa divulgado antes da data do efetivo dispêndio; e
 - d.2) multa de 2% (dois por cento) sob o montante devido, corrigido monetariamente a partir do primeiro dia após transcurso do prazo limite, até a data da efetiva liquidação do sinistro.

Os limites máximos de indenização, franquias e prêmios serão atualizados de acordo com as regras definidas na proposta, na apólice coletiva e no certificado individual do seguro.

O pagamento de valores relativos à atualização monetária, juros moratórios e multa far-se-á independentemente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.

Caso a taxa SELIC venha a ser extinta, a Seguradora adotará outra taxa ou índice oficialmente reconhecido pelo Governo. **Além disso, o segurado e a Seguradora poderão concordar em utilizar outras taxas ou índices admitidos pela legislação vigente, desde que expressamente ratificados na apólice coletiva/certificado individual.**

26. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

Paga a indenização, cujos recibos de quitação valerão como instrumento de cessão, a Seguradora ficará sub-rogada, até a concorrência deste valor, acrescido das demais despesas e gastos relacionados com o processo de regulação e liquidação, nos direitos e ações que competirem ao segurado contra aqueles, cujos atos, fatos ou omissões, tenham dado causa ao sinistro ou para ele concorrido.

Qualquer quantia recuperada pela Seguradora, em excesso ao valor do pagamento efetuado por ela, deverá ser restituída ao Segurado, deduzido o custo proporcional suportado pela Seguradora para obter a referida recuperação.

É ineficaz qualquer ato do segurado que diminua ou extinga, em prejuízo do segurador, os direitos a que se refere esta cláusula.

O segurado não poderá dificultar ou praticar qualquer ato que venha prejudicar ou impedir o direito de sub-rogação da Seguradora, sob pena de responder pelos prejuízos a que der causa, tão pouco, fazer acordo ou transação com qualquer pessoa responsável pelo sinistro, sem prévia e expressa autorização da Seguradora.

A sub-rogação não terá lugar quando o sinistro decorrer de culpa não grave de:

- a) cônjuge ou companheira(o) em união estável do segurado, parentes até o segundo grau, consanguíneos ou por afinidade, do segurado ou do beneficiário.
- b) empregados ou pessoas sob a responsabilidade do segurado.

Quando o culpado pelo sinistro for garantido por seguro de responsabilidade civil, é admitido o exercício do direito excluído pelo item “b” anterior, contra a Seguradora que o garantir.

A sub-rogação da seguradora não poderá implicar prejuízo ao direito remanescente do segurado ou do beneficiário contra terceiros.

27. PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em lei.

28. DISPOSIÇÕES GERAIS

Processo SUSEP nº.: 15414.659023/2024-16.

A cobertura deste seguro é considerada a primeiro risco absoluto.

É vedada a contratação deste seguro por pessoa jurídica, bem como em moeda estrangeira.

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 Seguradora, no sítio eletrônico www.susep.gov.br. As condições contratuais deste produto protocolizadas pela Seguradora junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante na apólice, proposta, certificado individual e neste documento.

Este seguro é garantido pela **CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.** – CNPJ: 03.502.099/0001-18, Cód. SUSEP: 0651-3.

Estipulante: TELEFÔNICA BRASIL S.A, CNPJ: 02.558.157/0001-62 - Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º 1376, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-936. **O valor do prêmio líquido inclui uma remuneração de 55% ao estipulante.**

Atendimento exclusivo ao consumidor da SUSEP: 0800 021 8484 (somente ligações oriundas de telefones fixos), ou pelo WhatsApp (21) 97684-7806, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h30 às 17h00. Plataforma digital para registro de reclamações de mercados supervisionados pela SUSEP: www.consumidor.gov.br.

Política de Privacidade: *Todos os dados pessoais coletados por esta Seguradora serão tratados de acordo com a legislação aplicável em vigor, inclusive com base na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018). Os dados pessoais serão processados apenas para o cumprimento das finalidades aqui dispostas. De forma a assegurar a transparência das atividades da Seguradora, as informações sobre o tratamento dos dados pessoais pela Seguradora e os direitos disponíveis aos titulares podem ser acessados na Política de Privacidade disponível no website da Seguradora, através do link <https://www.chubb.com.br/br-pt/footer/politica-de-privacidade.aspx>.*

Em caso de dúvidas ou sinistro ligue:

SAC (sinistro, informação, reclamação e cancelamento): 0800 888 8432, disponível 7 dias por semana, 24 horas.

Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 722 5112, disponível 24 horas, 7 dias por semana ou [clique aqui](#) para acessar o chat.

Os serviços de assistência são prestados por uma empresa de responsabilidade da Chubb Seguros Brasil S.A.

Ouvidoria Chubb (para assuntos não resolvidos no SAC): 0800 722 5059, de segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados. E-mail: ouvidoria@chubb.com. Caixa Postal: 310 – Agência 72300019 – CEP: 01031-970. **Atendimento exclusivo para deficientes auditivos ou de fala:** 0800 724 5084. Chat: [clique aqui](#).

Disque fraude: 0800 770 8135 ou denuncia@chubb.com. Se você conhece ou suspeita de alguma fraude aos seguros contratados junto à Chubb, denuncie. O canal é gratuito e sigiloso, dedicado a receber ligações de seg à sex das 08h às 18h (exceto feriados).

SEGURO COMPREENSIVO RESIDENCIAL

TERMOS E CONDIÇÕES

Condições contratuais válidas para contratações até 10/12/2025

RESUMO DO PRODUTO “COMPREENSIVO RESIDENCIAL”

Este é um resumo descritivo das principais características do “Seguro Residencial”. Para ver os todos os detalhes sobre as coberturas e seus dados, confira o Certificado Individual de Seguro.

1. DEFINIÇÕES

Para te ajudar com esses Termos & Condições, reunimos as definições dos principais termos técnicos que podem aparecer:

ACEITAÇÃO: ocorre quando a sua proposta de seguro é aprovada pela Seguradora e a apólice é emitida. A aceitação da proposta de seguro estará sujeita à análise do risco.

AERONAVE: engenho aéreo ou espacial, capaz de sustentar e de conduzir no ar.

ÂMBITO GEOGRÁFICO: território de abrangência de uma cobertura.

APARTAMENTO/CASA HABITUAL: qualquer imóvel que você habite com frequência (pelo menos 4 dias por semana), independentemente da localização (praia, campo ou cidade).

APARTAMENTO/CASA DE VERANEIO: qualquer imóvel que você habite esporadicamente (fins de semana, feriados, férias), independentemente da localização (praia, campo ou cidade).

APÓLICE: documento emitido e assinado pela seguradora, que formaliza o contrato de seguro entre você e a seguradora, incluindo as Condições Gerais, Especiais e Particulares. A apólice confirma a aceitação e os termos do contrato.

ÁREA EXTERNA: áreas como varandas, terraços, coberturas, em edificações abertas e semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes.

BENEFICIÁRIO: é a pessoa ou empresa que receberá a indenização em caso de sinistro.

BENS: coisas móveis e imóveis, direitos e ações que você possui.

CANCELAMENTO DO SEGURO: encerramento da relação entre você e a Seguradora ou Vivo.

CARÊNCIA: período de tempo, a partir do início de vigência da cobertura do seguro, durante o qual a seguradora não tem responsabilidade de pagar indenizações.

CERTIFICADO INDIVIDUAL: documento legal emitido em seu nome após aceitação do seu seguro, que define e regula os direitos e deveres de ambas as partes no contrato.

CLASSE DE CONSTRUÇÃO: termo utilizado para definir as características construtivas de uma edificação, subdividindo-se em 4 (quatro) classes:

- e) Superior: edificação que apresenta estrutura integral (colunas, vigas e cintas de amarração), pisos, teto ou forro, escadarias, paredes externas e telhado de materiais incombustíveis, e ainda, com instalação de alimentadores e distribuidores de energia elétrica totalmente embutida, ou, se aparente, protegida por eletrodutos metálicos ou plástico rígido e caixas metálicas;
- f) Sólida: edificação idem a de construção superior, porém, de cobertura com assentamento sobre travejamento de madeira e ainda lanternis ou respiradouros de qualquer material e/ou de emprego nas paredes externas, em escala inferior a 25% (vinte e cinco por cento) da área total dessas paredes, de chapas metálicas ou de materiais incombustíveis de fibrocimento. Se enquadram ainda nesta definição, as construções abertas com cobertura de material incombustível, permitindo-se colunas de sustentação e fechamento externo das tesouras de qualquer material;
- g) Mista: edificação que apresenta paredes externas de construção metálica, ou com menos de 25% (vinte e cinco por cento) de materiais combustíveis (tais como madeira, plástico ou PVC), com cobertura de material incombustível,

permitindo-se o assentamento sobre travejamento de madeiras e ainda lanternis e respiradouros de qualquer material;

- h) Inferior: edificação que apresenta paredes externas e cobertura construídas com 25% (vinte e cinco por cento) ou mais de materiais combustíveis, tais como madeira, plástico ou PVC.

COBERTURAS/GARANTIAS: responsabilidades que a seguradora assume com você e que serão cumpridas quando ocorrer um evento/sinistro coberto.

CONDIÇÕES CONTRATUAIS: condições gerais, especiais e específicas do seu plano de seguro, todas previamente submetidas à SUSEP.

CONDIÇÕES ESPECIAIS: cláusulas adicionais ao contrato principal que detalham as diferentes formas de cobertura que podem existir no seu plano de seguro.

CONDIÇÕES GERAIS: cláusulas do contrato que definem os direitos e deveres da Seguradora, da Vivo, de você como segurado e do beneficiário do seguro.

CONDIÇÕES PARTICULARES: detalhes específicos do seu plano de seguro, que complementam as condições gerais e especiais.

CONTENÇÃO DE SINISTRO E SALVAMENTO:

- c) contenção de sinistro: tomada de medidas imediatas para evitar risco iminente e que seria coberto pelo seguro, a partir de um incidente, sem as quais os riscos cobertos e descritos no certificado individual seriam inevitáveis ou ocorreriam de fato, condicionada, no entanto, qualquer situação, aos exatos termos das coberturas contratadas;
- d) salvamento: tomada de medidas imediatas, após a ocorrência de um sinistro, de modo a minorar as suas consequências, evitando a propagação de riscos cobertos, salvando e protegendo os bens e/ou interesses descritos no certificado individual.

NÃO INTEGRAM A CONTENÇÃO DE SINISTRO E SALVAMENTO:

- a) AS DESPESAS INCORRIDAS COM MANUTENÇÃO PREVENTIVA, PREDITIVA E CORRETIVA, SEGURANÇA, CONSERTO, RENOVAÇÃO, REFORMA, AMPLIAÇÃO E OUTRAS MEDIDAS AFINS E NECESSÁRIAS PARA USO DO IMÓVEL SEGURADO;
- b) OS CUSTOS DE DEFESA;
- c) AS DESPESAS RELACIONADAS COM MEDIDAS INADEQUADAS, INOPORTUNAS, DESPROPORCIONAIS OU INJUSTIFICADAS, ENTENDIDAS COMO SENDO PROVIDÊNCIAS TOMADAS SEM QUALQUER RELAÇÃO DIRETA COM INCIDENTE COBERTO PELO SEGURO, ASSIM COMO, QUANDO TAIS PROVIDÊNCIAS FOREM TOMADAS FORA DO TEMPO ADEQUADO.

CONTEÚDO: tudo o que se coloca dentro de um prédio, mas que não contribui para sua construção, estrutura ou segurança.

CONTRATO DE SEGURO: acordo baseado na confiança mútua entre você e a seguradora (boa-fé), garantindo sua proteção contra riscos acordados, proporcionando indenização quando necessário, conforme o que está especificado na apólice.

CUSTOS DE DEFESA: custas, encargos, taxas, honorários advocatícios e periciais, depósitos recursais, fianças e outras despesas incorridas e necessárias com investigação, negociação, acordo, defesa e/ou recurso do segurado, em qualquer ação ou procedimento, arbitral, judicial ou extrajudicial, na esfera cível, relativa a uma reclamação abrigada pelo seguro. Se e quando for o caso, a Seguradora arcará com o prêmio para contratação de um seguro garantia, ou, qualquer outra modalidade de fiança ou caução necessária para a defesa e/ou recurso do segurado, relativa a uma reclamação abrigada pelo seguro, porém, sem qualquer obrigação de contratar ou de apresentar tal seguro garantia, fiança ou caução, inclusive no que se refere a qualquer contragarantia que venha a ser exigida do segurado.

NÃO INTEGRAM OS CUSTOS DE DEFESA:

- a) OS VALORES DE NATUREZA CONTÁBIL, FISCAL, TRIBUTÁRIA, PREVIDENCIÁRIA E TRABALHISTA;

- b) AS DESPESAS RELATIVAS A INQUÉRITOS, AÇÕES, PROCESSOS OU PROCEDIMENTOS DE NATUREZA ADMINISTRATIVA OU CRIMINAL.

DANO: no sentido amplo, alteração, para menor, do valor econômico de bens ou da expectativa de ganho de uma pessoa física ou jurídica, ou violação de seus direitos, ou ainda, no caso de pessoas físicas, lesão ao seu corpo ou à sua morte, ou, aos direitos de personalidade. A GENERALIDADE DESTA DEFINIÇÃO TORNOU NECESSÁRIA A INTRODUÇÃO DE CONCEITOS MAIS RESTRITIVOS QUE CARACTERIZASSEM AS ESPÉCIES DE DANOS COM QUE AS SEGURADORAS ESTARIAM DISPOSTAS A OPERAR. SURTIRAM ASSIM OS CONCEITOS DE “DANO AMBIENTAL”, “DANO CORPORAL”, “DANO ESTÉTICO”, “DANO MATERIAL”:

DANO AMBIENTAL: degradação do meio ambiente, causada por fatos ou atos nocivos aos ciclos biológicos.

DANO CORPORAL: lesão, praticado por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independe da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

DANO ESTÉTICO: espécie de dano que se caracteriza por alteração duradoura ou permanente da aparência externa do bem tangível, causando-lhe redução ou eliminação de padrão de beleza.

DANO MATERIAL: toda alteração (dano físico) de um bem tangível que reduza ou anule seu valor econômico. NÃO SE ENQUADRA NESTE CONCEITO A REDUÇÃO OU A ELIMINAÇÃO DE DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS JÁ EXISTENTES, TAIS COMO DINHEIRO, CRÉDITOS, E/OU VALORES MOBILIÁRIOS, QUE SÃO CONSIDERADOS “PREJUÍZOS FINANCEIROS”. A REDUÇÃO OU A ELIMINAÇÃO DA EXPECTATIVA DE LUCROS OU GANHOS DE DINHEIRO E/OU VALORES MOBILIÁRIOS TAMBÉM NÃO SE ENQUADRAM NA DEFINIÇÃO DE DANO MATERIAL, MAS SIM NA DE “PERDA FINANCEIRA”. VER “PERDA FINANCEIRA” E “PREJUÍZO FINANCEIRO”.

DANO MORAL: lesão, praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independente da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

DEPRECIAÇÃO: redução do valor de um bem devido ao uso, idade, desgastar ou por se tornar obsoleto.

EMOLUMENTOS: despesas extras que a seguradora cobra de você, incluindo impostos e outros encargos relacionados ao seguro.

ENDOSSO: documento emitido pela seguradora que altera informações e condições de sua apólice, efetuado em acordo com você.

ESTIPULANTE: é a Vivo que contrata apólice coletiva em seu nome, e que tem o poder de representar você perante a Seguradora, conforme a lei e regulamentos vigentes.

EVENTO/SINISTRO: acontecimento imprevisto e involuntário que pode ocorrer durante o período do seu seguro e causar prejuízos para você. Pode ser coberto pelas garantias descritas nas condições gerais e especiais.

EXTORSÃO: constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa.

EXTORSÃO INDIRETA: exigir ou receber, como garantia de dívida, abusando da situação de alguém, documento que pode dar causa a procedimento criminal contra a vítima ou contra terceiro.

EXTORSÃO MEDIANTE SEQUESTRO: sequestrar pessoa com o fim de obter, para si ou para outrem, qualquer vantagem, como condição ou preço do resgate.

FRANQUIA: valor definido no seu contrato de seguro para cada cobertura, que representa a sua participação nos prejuízos de cada sinistro. Deste modo, a responsabilidade da seguradora só começa após alcançado este limite.

FUMAÇA: significa:

- a) fumaça proveniente de desarranjo acidental no funcionamento de qualquer aparelho existente na residência segurada;
- b) fumaça proveniente de incêndio ou explosão, onde quer que se origine, SALVO SE RESULTANTE DE UM RISCO NÃO COBERTO POR ESTE SEGURO.

FUNGO: todo tipo ou formas de bolor, mofo ou qualquer substância, gás ou vapor liberado por microrganismos denominados “fungos”.

FURTO QUALIFICADO: ocorre quando alguém subtrai um objeto móvel após romper um obstáculo, usando confiança enganosa, fraude, escalada ou destreza, chave falsa ou com ajuda de duas ou mais pessoas, deixando vestígios, comprovados por investigação policial.

FURTO SIMPLES: ocorre quando alguém subtrai um objeto móvel que pertence a outra pessoa sem deixar evidências. Esse evento não está coberto por este contrato de seguro.

FRAUDE: ocorre quando alguém tenta obter vantagem financeira ou material, para si ou para outra pessoa, enganando outras pessoas por meio de truques ou métodos enganosos, conforme definido pela legislação penal brasileira, inclui uma das formas de estelionato.

GARANTIA: termo utilizado para descrever as responsabilidades da seguradora em relação às consequências dos riscos que o seguro cobre. Pode ser utilizado como sinônimo de cobertura.

IMÓVEL SEGURADO: local cujo endereço se encontra expressamente indicado na apólice.

IMPORTÂNCIA SEGURADA / CAPITAL SEGURADO: valor máximo da cobertura que você contratou e que a seguradora pode pagar em caso de sinistro coberto pela apólice. Lembre-se de verificar as condições gerais, especiais e particulares para mais detalhes.

INCÊNDIO: qualquer processo de combustão com chamas que acontece sem controle humano, podendo se espalhar para objetos próximos e colocar em risco sua vida e seu patrimônio. Isso pode ocorrer em lugares não planejados para fogo ou onde as chamas se espalham além do esperado inicialmente.

INDENIZAÇÃO: valor que a seguradora pagará a você ou ao(s) seu(s) beneficiário(s), se houver, quando ocorrer um evento coberto. Esse pagamento é limitado ao valor do capital segurado da cobertura que você contratou e pode ser efetuado em espécie, prestação de serviços, substituição ou reparo do bem, conforme acordado entre você e a seguradora nas Condições Particulares.

IMPLOÇÃO: fenômeno físico e violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior de que no interior.

IMÓVEL SEGURADO: local cujo endereço se encontra expressamente indicado na apólice.

INCÊNDIO: fogo que lava com intensidade, capaz de se alastrar, desenvolver e propagar. Portanto, fogo sem características de alastramento, desenvolvimento ou propagação, não se considera como incêndio.

IPCA (ÍNDICE DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLIADO): mede como os preços dos produtos e serviços consumidos pelas

famílias, com rendas entre 1 e 40 salários mínimos, variam ao longo do tempo. Os dados são coletados do primeiro ao último dia do mês e geralmente são divulgados aproximadamente oito dias úteis depois. Esse índice é calculado pelo IBGE em várias regiões metropolitanas, incluindo Rio de Janeiro, Porto Alegre, Belo Horizonte, Recife, São Paulo, Belém, Fortaleza, Salvador, Curitiba, além do Distrito Federal e Goiânia.

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA DA APÓLICE: valor máximo de responsabilidade que a seguradora assume em sua apólice, para cada evento ou série de eventos.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO POR COBERTURA CONTRATADA: contratação de várias coberturas em uma mesma apólice. A seguradora estabelece para cada uma delas um limite máximo de responsabilidade separado. Esses limites são chamados de limite máximo de indenização ou importância segurada e não se somam nem se comunicam entre si.

LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS: processo em que se avaliam os prejuízos que você sofreu para definir até onde a seguradora é responsável e verificar se você tem direito a receber indenização.

LOCKOUT: cessação da atividade por ato ou fato do empregador.

LUCROS CESSANTES: lucros que você deixa de ganhar devido à paralisação das suas atividades ou negócios. No seguro de Responsabilidade Civil, são consideradas perdas financeiras, incluindo todas as despesas operacionais, depreciações, amortizações e despesas financeiras líquidas, antes do imposto de renda. Não incluem resultados de empresas controladas ou coligadas, receitas e despesas não operacionais, ou correção monetária do balanço.

MÁ FÉ: ocorre quando alguém age propositalmente contra a lei, os costumes ou o direito.

MAREMOTO: fenômeno natural caracterizado por grande agitação das águas marítimas decorrente de um abalo sísmico (tremores de terra), erupção vulcânica ou deslizamento de terras submersas no oceano. Sinônimo: “tsunâmi”.

OBJETO/ITEM(NS) SEGURADO(S): bem ou bens que você protege com o seguro.

OBRAS DE ARTE: desenhos, fotografias, gravuras, pinturas, livros raros, manuscritos, esculturas, móveis, instrumentos musicais, vidros, cristais, porcelanas, vasos, jarros, pratarias, joias, roupas, peles, tapetes e tapeçarias, como também, quaisquer outros objetos raros ou únicos, ou ainda, de valor histórico ou mérito artístico no mercado internacional.

OCORRÊNCIA: evento que causa um dano com relação direta de causa e efeito.

PERDA TOTAL: ocorre quando o objeto segurado é completamente destruído ou torna-se definitivamente inadequado para seu propósito original.

PRÉDIO: é o seu imóvel, considerando todos os aspectos de construção, estrutura e proteção. Incluindo as instalações elétricas, hidráulicas e até as áreas de lazer que dele fazem parte.

PREJUÍZO: valor que representa os danos ou perdas que você, como segurado, sofreu em um sinistro. Refere-se a qualquer dano ou perda nos seus bens ou interesses segurados.

PRÊMIO: valor que você, como segurado, paga para a Vivo que, por sua vez, repassa à Seguradora, para que esta assuma o risco ao qual o seu imóvel está exposto.

PRIMEIRO RISCO ABSOLUTO: a seguradora cobre completamente os prejuízos até o Limite Máximo de Garantia (LMG) definido, sem considerar cláusulas de rateio em nenhuma circunstância.

PRÓ-RATA: método utilizado para calcular o prêmio do seguro com base nos dias em que o contrato está em vigor, quando este for realizado por período inferior a um ano.

RAIO: descarga elétrica de grande intensidade que ocorre na atmosfera, entre regiões eletricamente carregadas, e pode dar-se tanto no interior de uma nuvem (intranuvem), como entre nuvens (internuvens), ou entre uma nuvem e a terra (nuvem-solo).

RATEIO: ocorre quando você precisa assumir uma parte da indenização do seguro caso o valor segurado seja menor que o valor real do bem segurado.

RECLAMAÇÃO: ocorre quando você apresenta à seguradora o seu pedido de indenização. Para isso, é importante fornecer a prova do evento que gerou o risco, detalhes do seguro do imóvel e dos prejuízos que você sofreu, conforme especificado nestes Termos & Condições.

RESCISÃO: rompimento do seguro antes do término.

RISCO: evento futuro e incerto, repentino e imprevisto, que pode causar prejuízos econômicos, independentemente da sua vontade como segurado.

RISCO ABSOLUTO: a seguradora cobre todos os prejuízos até o valor máximo contratado, sem aplicar cláusula de rateio em nenhuma hipótese.

RISCO COBERTO: tipo de risco contemplado no seu contrato de seguro, onde a seguradora assume os prejuízos financeiros até o limite especificado na apólice, conforme as condições acordadas.

RISCOS NÃO COBERTOS: eventos específicos listados nas Condições Gerais, Especiais e Particulares do seguro que não são cobertos pelo seguro.

ROUBO: ocorre quando algo que pertence a outra pessoa é subtraído, seja para si mesmo ou para outra pessoa, utilizando grave ameaça ou violência, ou depois de ter impedido a vítima de resistir.

SALVADOS: itens tangíveis com valor comercial recuperados de um evento coberto e que se tornam propriedade da seguradora após o pagamento da indenização.

SAQUE: apoderamento de bens alheios, praticado por um grupo de pessoas ou por um bando, organizado ou não, aproveitando a confusão e/ou desordem ocasionadas por um distúrbio social, intervenção de forças públicas de segurança, greve ou lockout.

SEGURADO: é você, pessoa física que contrata um seguro para beneficiar a si mesmo ou a terceiros, conforme descrito no Certificado individual e/ou na Apólice.

SEGURADORA: CHUBB SEGUROS BRASIL SA., empresa de seguros devidamente autorizada a operar no país, que administra e assume os riscos das garantias contratadas conforme as Condições Contratuais.

SEGURO: contrato no qual você, como segurado, paga um prêmio para que a seguradora se comprometa a indenizá-lo caso ocorra um prejuízo decorrente dos riscos futuros cobertos especificados no contrato.

SINISTRO: quando ocorre o evento que está coberto pelo seu seguro durante o período em que o plano está vigente.

SUBLIMITE: valor que faz parte integrante do limite máximo de indenização e, jamais em adição a este, representando a quantia até a qual a Seguradora se responsabilizará, por sinistro, em relação a um evento, série de eventos, ou a determinados bens e/ou interesses seguráveis.

SUB-ROGAÇÃO: direito que a lei confere à seguradora, que pagou a indenização ao segurado, de assumir seus direitos contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

SUSEP: Superintendência de Seguros Privados, é o órgão que fiscaliza e controla os mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda.

TERCEIRO: qualquer pessoa física ou jurídica que não seja você, seu cônjuge, seus familiares diretos (pais, filhos, irmãos), empregados ou pessoas que moram ou dependem financeiramente de você.

TERREMOTO: fenômeno geológico caracterizado por uma forte e rápida vibração da superfície terrestre. Sinônimos: “abalo sísmico” ou “tremor de terra”.

TUMULTOS: ação de pessoas, com características de aglomeração, que perturbe a ordem pública, através de atos predatórios, que por sua excepcionalidade na violência ou nas proporções, não exijam o uso das Forças Armadas para reprimi-las.

VALOR ATUAL: custo para substituição do bem pelo preço atual no dia e local do sinistro, considerando a depreciação pelo uso, idade, estado de conservação e desatualização.

VALOR ECONÔMICO: capacidade de um bem de ser trocado por outros bens ou por dinheiro dentro de um sistema econômico.

VALOR DE NOVO: preço para construir ou comprar um bem igual ou similar, sem uso prévio, no dia e local do sinistro.

VIGÊNCIA: período em que seu imóvel está coberto pelas garantias deste seguro, conforme especificado no seu Certificado Individual.

2. BENS GARANTIDOS POR ESTE SEGURO

O prédio e/ou conteúdo do seu imóvel segurado especificado no certificado individual, conforme a seguir definidos, com exceção aos riscos e bens não cobertos descritos no item 3 destes termos e condições:

- **Prédio:** é o seu imóvel, considerando todos os aspectos de construção, estrutura e segurança, incluindo as instalações elétricas, hidráulicas, áreas de lazer e todos os seus anexos, como portas, janelas, escadas, portões, muros, garagens, lavanderias, edículas, quarto de hóspedes e de empregados domésticos, saunas, vestiários, piscinas, churrasqueiras, estufas, ateliês, casas de máquinas, despensas e áreas de serviços domésticos, exceto terrenos, fundações e alicerces.
- **Conteúdo:** são os seus bens dentro do imóvel segurado, como móveis, aparelhos eletrônicos, utensílios e outros itens residenciais.

Vamos esclarecer alguns pontos importantes sobre a cobertura do seguro:

- a) Se houver mais uma residência na área de risco, o seguro cobrirá apenas a residência especificado no certificado individual.
- b) Se a residência segurada estiver em uma área rural, o seguro cobrirá a residência principal utilizada como moradia permanente e também as dependências do local, desde que sejam de construção sólida ou superior e não utilizadas para atividades comerciais.

3. BENS NÃO GARANTIDOS POR ESTE SEGURO

- a) Imóvel utilizado como residência de veraneio ou de finais de semana;
- b) imóvel utilizado como moradia coletiva, tais como, pensão, cortiço, pousada, república, albergue, asilo, casa de repouso e similares;
- c) imóvel residencial que seja total ou parcialmente utilizado para fins de hospedagem remunerada, por temporada ou por curto espaço de tempo;
- d) imóvel, total ou parcialmente, condenado ou impedido de ser ocupado por determinação de órgão competente;
- e) imóvel abandonado;
- f) imóvel de uso misto, isto é, aquele utilizado para quaisquer outras finalidades além da residencial;

- g) imóvel em construção, demolição, reconstrução, ampliação ou reforma, incluindo, mas, não limitado apenas, aos materiais a serem utilizados na obra, como também, às máquinas, equipamentos, estruturas metálicas e outros bens a serem instalados ou montados de forma permanente naquele local. Para fins desta alínea “g”, os pequenos reparos destinados à manutenção e conservação da residência segurada, não deve ser lida e interpretada como reforma, desde que esses pequenos reparos não estejam sujeitos a ART – Anotação de Responsabilidade Técnica, RRT – Registro de Responsabilidade Técnica, TRT – Termo de Responsabilidade Técnica ou documento similar, no Conselho Regional cuja jurisdição for exercida a respectiva tarefa;
- h) imóveis e quaisquer dependências construídas total ou parcialmente de madeira, permitindo-se assoalhos, pisos, forros e revestimentos de madeira, desde que com finalidade decorativa, assentados ou colocados sobre paredes de concreto ou alvenaria e lajes. Permite-se também, travejamento de madeira, desde que sob cobertura de material incombustível;
- i) terreno, alicerces, fundações, rochas, taludes e encostas naturais ou artificiais, ou quaisquer outros tipos de contenção de terreno;
- j) estruturas de construção expostas à ação de ondas ou elevação do nível de água. Da mesma forma, não estão garantidos por este seguro, marinas e similares, e quaisquer outros bens instalados e/ou operados sob, ou sobre a água, assim entendido, no mar, em rios, canais, represas, lagos e lagoas;
- k) bens móveis e imóveis tombado pelo patrimônio municipal, estadual, federal ou mundial;
- l) aeronaves, trailers, embarcações e veículos automotores de duas ou mais rodas (novos ou usados e autorizados para tráfego por vias públicas ou em competições esportivas), locomotivas, vagões, gôndolas e qualquer outro tipo de veículo ferroviário, inclusive suas peças, componentes, acessórios e objetos neles instalados, bem como quaisquer bens transportados nestes meios de transporte;
- m) bicicletas que não estejam guardadas no interior da sua residência segurada, ou, no caso de condomínio, em bicicletários, armários ou depósitos de uso privativo;
- n) animais de qualquer espécie;
- o) culturas agrícolas, jardins, arbustos, árvores, flores, plantas e qualquer tipo de paisagismo;
- p) plantação ou vegetação;
- q) aparelhos celulares, smartphones, smartwatches, calculadoras, câmeras fotográficas, notebooks, tablets, dispositivos de mídia, drones, óculos, explosivos, armas de fogo, munições, alimentos, bebidas, remédios, perfumes, cosméticos, produtos derivados de tabaco, produtos de limpeza e de higiene pessoal, maquetes, livros e filmes;
- r) obras de arte, tapetes raros, tapeçarias, antiguidades, cerâmicas, porcelanas, coleções valiosas, objetos de cristal e vinhos especiais, selos, estampilhas, murais, quadros, esculturas, joias, pérolas, relógios de pulso, bolso ou pingente, metais e pedras preciosas e semipreciosas, trabalhadas;
- s) valores, entendido como sendo dinheiro, cheques, ordens de pagamento, vale-alimentação, vale-refeição, vale-transporte, vale-combustível, cartões de recarga, ações, cupões e todas as outras formas de títulos, metais e pedras preciosas e semipreciosas não destinadas a ornamentos, decoração ou para uso pessoal, e demais instrumentos ou contratos, negociáveis ou não, representando dinheiro, nos quais você tenha interesse ou custódia, mesmo que gratuitamente;
- t) amostras grátis e/ou doações recebidas e/ou bens fora de uso e/ou sucata;
- u) softwares ou programas de qualquer natureza armazenados em bens cobertos, exceto os oficiais e não customizados (ex.: word, excel e power point);
- v) escrituras, plantas, manuscritos, projetos, debuxos, croquis, modelos, moldes, livros de contabilidade;
- w) bens (de qualquer tipo, finalidade, forma ou natureza) relacionados com atividades rurais, comerciais e industriais, incluindo, mas, não limitado apenas, a mercadorias, matérias-primas e mostruários;
- x) bens de terceiros que estão em sua posse, exceto se você os alugou, rendou, financiou, ou se estão em usufruto ou emprestados;
- y) bens objeto de contrabando e/ou comércio ilícito;
- z) bens que não se comprove a sua propriedade, procedência ou existência anteriormente ao início da cobertura do seguro;
- aa) água estocada em piscinas, caixas d’água, lagos e lagoas;
- bb) recursos naturais existentes no solo ou subsolo;

- cc) quaisquer objetos de valor estimativo, exceto no que disser respeito ao material intrínseco;
- dd) objetos de uso pessoal de empregados;
- ee) máquinas, aparelhos, instrumentos e demais utensílios usados com finalidade profissional, bem como mercadorias destinadas à venda;
- ff) fios, enrolamentos, lâmpadas, válvulas, chaves, circuitos, ou seja, quaisquer bens que possuam vida útil curta.

4. O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELO SEGURO?

Os eventos que não estão cobertos pelo seguro são: imóveis desabitados, em construção, reconstrução, alterações estruturais ou reformas que exigem desocupação temporária do imóvel e/ou que comprometem a segurança do imóvel, incluindo os materiais de construção; Áreas coletivas de condomínios e edifícios; Imóveis e seus conteúdos que não são utilizados exclusivamente para moradia, mesmo se houver uma atividade comercial informal no local; Problemas devido à má qualidade, mau acondicionamento ou defeitos dos objetos segurados; Furacões, ciclones, terremotos, enchentes e outras catástrofes naturais, exceto se contratada cobertura específica para o evento; Perdas ou danos causados por radiação nuclear, fissão nuclear ou armas nucleares; Desgaste natural, má manutenção, deterioração gradual, corrosão, ferrugem, bolor, fungos ou danos causados por limpeza inadequada e animais daninhos; Lucros cessantes, perda de mercado ou qualquer outro prejuízo consequente, como a desvalorização dos bens cobertos; Uso de material nuclear, incluindo explosões nucleares e contaminação radioativa; Atos de autoridades públicas, exceto para evitar danos cobertos pelo seguro; Guerra, rebelião, motins, confisco e outros atos de hostilidade ou violência, bem como atos terroristas. Esses eventos devem ser comprovados com documentação adequada; Atos ilícitos, fraudulentos ou criminosos cometidos pelo segurado, beneficiários ou seus representantes; Danos em locais de risco não especificados na apólice de seguro; Imóveis de veraneio, chácaras, sítios, fazendas ou residências de construção inferior, exceto se especificada na apólice; Imóveis coletivos, como republicas, pensões e asilos; Danos causados por temperatura, umidade, infiltração, vibração, poluição, contaminação e vazamentos; Danos causados durante a restauração ou reparo dos objetos segurados; Danos por sobrecarga, falhas mecânicas, defeitos de fabricação, erros de projeto ou de instalação; Danos causados pela dilatação de líquidos devido ao congelamento ou outros processos; Multas ou despesas relacionadas a ações ou processos criminais; Quedas, quebras, amassamentos ou arranhões, exceto se decorrentes de evento coberto pela apólice; Extravio, saques, furtos simples ou desaparecimentos inexplicáveis, mesmo que ocorram durante ou após eventos cobertos; Danos relacionados à aplicação de sanções, regulamentações, leis e restrições conforme previsto no item 19º destes Termos e Condições.

5. CARÊNCIA E FRANQUIA

Carência: O seu seguro possui carência de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de início de vigência, para todas as coberturas e assistências contratadas.

Franquia:

- Será aplicada a franquia de 10% sobre o valor de indenização para as coberturas de Raio, Danos Elétricos e Roubo ou Furto Qualificado de Bens.
- Será aplicada a franquia de 10% sobre o valor de indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 265,00, para a cobertura de Alagamento / Danos por Água.
- Será aplicada a franquia de 15% sobre o valor de indenização, sendo o valor mínimo de R\$ 1.500,00, para a cobertura de Vendaval.

6. REINTEGRAÇÃO

O Limite Máximo de Indenização das coberturas será reintegrado anualmente conforme descrito nas condições particulares da apólice.

7. CERTIFICADO INDIVIDUAL DO SEGURO

Após a contratação do seguro, a Vivo disponibilizará o seu Certificado de Seguro com as seguintes informações: data de início e término de vigência; coberturas contratadas e seus respectivos limites de responsabilidade; imóvel segurado e endereço; valor do pagamento de prêmio do seguro; carência e franquia.

8. PLANOS DO SEGURO

O Vivo Seguro Residencial oferece três opções de planos para proteger o seu imóvel segurado: Essencial, Padrão e Completo. Cada um deles foi cuidadosamente elaborado para atender às necessidades específicas, garantindo tranquilidade e segurança para você e sua família.

- **Plano Essencial:** oferece uma proteção básica, mas eficiente para o seu imóvel e bens, com um valor de capital segurado e prêmios acessíveis.
- **Plano Padrão:** oferece uma proteção mais ampla para o seu imóvel.
- **Plano Completo:** oferece a cobertura mais abrangente e benefícios adicionais, garantindo a máxima proteção para o seu imóvel.

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade

PLANOS VÁLIDOS PARA CONTRATAÇÕES A PARTIR DE 11/11/2025

COBERTURAS	PLANOS		
	ESSENCIAL	PADRÃO	COMPLETO
Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave e Fumaça	Até R\$ 100.000	Até R\$ 500.000	Até R\$ 1.000.000
Perda ou Pagamento de Aluguel	Até R\$ 10.000	Até R\$ 50.000	Até R\$ 100.000
Danos Elétricos	Até R\$ 1.000	Até R\$ 1.500	Até R\$ 2.500
Roubo ou Furto Qualificado de Bens	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000
Alagamento / Danos por Água	-	Até R\$ 2.000	Até R\$ 4.000
Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	-	-	Até 30.000
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS RESIDENCIAIS			
Assistência Residencial Emergencial	Sim	Sim	Sim
Assistência Linha Branca	Não	Não	Sim
PRÊMIO BRUTO MENSAL	R\$ 13,90	R\$ 39,90	R\$ 69,90

PLANOS VÁLIDOS PARA CONTRATAÇÕES ATÉ 10/11/2025

COBERTURAS	PLANOS		
	ESSENCIAL	PADRÃO	COMPLETO
Incêndio, Raio, Explosão, Queda de Aeronave e Fumaça	Até R\$ 100.000	Até R\$ 500.000	Até R\$ 1.000.000
Perda ou Pagamento de Aluguel	Até R\$ 10.000	Até R\$ 50.000	Até R\$ 100.000
Danos Elétricos	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000
Roubo ou Furto Qualificado de Bens	Até R\$ 1.000	Até R\$ 2.000	Até R\$ 5.000
Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	-	-	Até 100.000
ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS RESIDENCIAIS			
Assistência Residencial Emergencial	Sim	Sim	Sim

Assistência Linha Branca	Não	Não	Sim
PRÊMIO BRUTO MENSAL	R\$ 13,90	R\$ 39,90	R\$ 85,90

Independentemente do plano escolhido, você contará com um seguro residencial confiável e vantajosa, adaptado às suas necessidades e ao seu orçamento.

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade

9. COBERTURAS DO SEGURO E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS/BENEFÍCIOS

A Seguradora responderá pelos prejuízos resultantes dos eventos descritos abaixo, até o limite máximo de indenização, estabelecido na apólice. **Verifique as coberturas e/ou assistência contratadas e expressamente convencionadas no seu certificado individual.**

9.1. INCÊNDIO, RAIOS, EXPLOSÃO, QUEDA DE AERONAVES E FUMAÇA

Definições

- Incêndio: qualquer combustão não controlada que ocorra sem intervenção humana, causando danos ou destruição ao seu bem segurado.
- Raio: é a descarga elétrica visível que geralmente vem das nuvens de tempestade.
- Explosão: quando ocorre um aumento repentino de volume e liberação intensa de energia de forma não desejada e não controlada, geralmente com alta temperatura e produção de gases.
- Fumaça: são gases e vapores visíveis que exalam de um corpo em chamas.

Riscos Cobertos

Danos materiais diretamente causados aos seus bens cobertos por:

- Incêndio, independentemente de onde comece, inclusive por tumultos, greves e lockout;
- Explosão de qualquer natureza, não importando onde ocorra;
- Implosão acidental, intencional ou não, inclusive em propriedades vizinhas da sua residência segurada;
- Fumaça;
- Queda de aeronave, ou de qualquer objeto que esteja dentro dela ou sendo transportado por ela, desde que tal aeronave não seja de sua propriedade nem de terceiros sob sua guarda, posse ou controle;

Esta cobertura também protege você contra danos materiais às construções devido à queda de raio, tanto dentro quanto fora da área do terreno da sua residência segurada. No entanto, danos a máquinas, equipamentos, aparelhos, e qualquer instalação elétrica ou eletrônica não estão cobertos.

Estão cobertos também: danos materiais e despesas resultantes das providências tomadas para reduzir as consequências do evento segurado, além das despesas para restaurar o local ao seu estado anterior ao evento; desmoronamento causado por risco coberto; queda de aeronave que cause danos a automóveis e motocicletas dos moradores do imóvel, desde que esses bens não possuam seguros específicos e que estejam dentro da área do terreno ou imóvel segurado; despesas necessárias para restaurar documentos pessoais destruídos por sinistro coberto.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura exclui reclamações por perdas, danos, custos ou despesas causadas por ou relacionadas aos seguintes eventos: **Extravio, Roubo e Furto mesmo que consequente de risco coberto; Queimadas em zona rural e urbana; Danos Elétricos; Imóveis de Terceiros; Implosão de qualquer estrutura, como prédios e armazéns, mesmo por questões de segurança; Fogo que se apaga sozinho após curto-circuito; Curto-circuito ou sobrecarga elétrica, até por queda de raio fora do imóvel, que danifique fios, lâmpadas, fusíveis e aparelhos eletrônicos; Indução magnética causada por queda de raio fora do terreno do imóvel; Rompimento de tubulações ou equipamentos, incluindo congelamento de fluídos e quebra de válvulas.**

A seguradora também não responderá, em caso de Queda de Raio, pelos seguintes prejuízos: Danos a itens como fusíveis, lâmpadas, contatos elétricos, escovas de carbono e materiais de fornos, ainda que por evento coberto, incluindo também danos relacionados à manutenção preventiva.

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; boletim de ocorrência policial (original); certidão do corpo de bombeiros; laudo da polícia técnica – exame pericial; relação dos objetos sinistrados com cotação dos respectivos bens; notas Fiscais de compra dos respectivos bens sinistrados; orçamento discriminativo de reparos do imóvel; matrícula registrada no cartório do Imóvel Segurado, ou comprovantes de propriedade (prédio) ou contrato de locação; laudo meteorológico ou qualquer artigo de imprensa local.

A Seguradora pode solicitar outros documentos para a análise do processo de Sinistro.

9.2. PERDA OU PAGAMENTO DE ALUGUEL

Definições

- Perda de Aluguel: O aluguel que um imóvel deixa de render por não poder ser ocupado após um sinistro coberto.
- Pagamento de Aluguel: O aluguel que o proprietário deverá pagar a terceiros se precisar alugar outro imóvel para moradia após um sinistro coberto.

Riscos Cobertos

Objetivo

Garantir indenização para despesas com perda ou pagamento de aluguel residencial se o imóvel não puder ser habitado devido a incêndio, raio, explosão ou queda de aeronaves.

Proprietário do Imóvel

Cobertura:

- Despesa com aluguel se precisar alugar outro imóvel.
- Despesa de aluguel se o contrato de locação do imóvel alugado não tiver cláusula obrigando o locatário a continuar pagando após o sinistro.

Locatário do Imóvel

Cobertura:

- Pagamento do aluguel ao proprietário se o contrato de locação obrigar a continuidade do pagamento após o sinistro.
- Diferença de aluguel se precisar alugar outro imóvel e o contrato de locação não exigir continuidade do pagamento após o sinistro.

Indenização

A indenização será paga em até 6 parcelas mensais para casas ou casas em condomínio fechado e em até 12 parcelas mensais para apartamentos, limitado ao período de reconstrução do imóvel e ao valor do aluguel do mês do sinistro ou valor de mercado semelhante.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não cobre os prejuízos causados, direta ou indiretamente por: **Danos elétricos; Imóvel de veraneio; Imóvel fora do território nacional; Elevação de custos por troca de bairro, região ou por troca do padrão de acabamento da residência.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: relação de bens sinistrados; 03 (três)

orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); comprovante do valor do aluguel ou contrato de locação e comprovantes de pagamentos dos locativos pagos pelo locatário pelo período indenitário; laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou certidão do corpo de bombeiros; documento que comprove a suspensão dos pagamentos de aluguéis em razão de sinistro, durante o período indenitário; parecer emitido por perito indicando o tempo necessário para reparação dos danos que impedem a ocupação e o uso do imóvel segurado.

A Seguradora pode solicitar outros documentos para a análise do processo de Sinistro.

9.3. DANOS ELÉTRICOS

Riscos Cobertos

Danos elétricos em máquinas, aparelhos eletrônicos e instalações elétricas de uso doméstico, causados por variações de tensão, curto-circuito, calor accidental, descargas elétricas ou outros fenômenos elétricos.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Incêndio, raio ou explosão e suas consequências; Prejuízos que o fabricante ou fornecedor deve cobrir por lei ou contrato; Perda de dados armazenados ou processados em máquinas; Softwares de qualquer tipo; Interrupção de serviços de gás, água, eletricidade; Uso inadequado ou fora das recomendações do fabricante; Falhas ou defeitos existentes antes do início da cobertura; Perdas causadas por problemas conhecidos em sistemas informatizados; Interrupção de energia que dure mais de 30 minutos, mesmo que programada; Erros ou omissões no fornecimento de energia elétrica; Danos a aparelhos em locais que não sejam exclusivamente residenciais; Danos a fusíveis, lâmpadas, contatos elétricos, escovas de carbono e itens de manutenção preventiva; Sobrecarga que exceda as especificações dos equipamentos; Danos a objetos ao ar livre ou em áreas abertas ou semiabertas.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; laudo de avaliação técnica autorizada dos equipamentos apontando a causa do sinistro; orçamento discriminativo de reparos dos bens sinistrados (prédio e conteúdo); relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou certidão do corpo de bombeiros.

9.4. ROUBO OU FURTO QUALIFICADO DE BENS

Definições

- Furto Qualificado: Subtração de bens móveis com destruição ou rompimento de obstáculos, abuso de confiança, fraude, escalada, destreza, uso de chave falsa, ou com a participação de duas ou mais pessoas, deixando vestígios ou comprovado por inquérito policial.
- Roubo: Subtração de bens móveis com grave ameaça ou violência à pessoa, ou quando a pessoa é incapaz de resistir.

Riscos Cobertos

Cobre os prejuízos por roubo ou furto qualificado de objetos dentro do imóvel segurado, que estejam trancados e protegidos, incluindo danos ao imóvel ou aos bens durante a prática ou tentativa de roubo ou furto qualificado.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Furto Simples: Desaparecimento de bens sem sinais de arrombamento ou violência; Estelionato; Extorsão: Prejuízos resultantes de sequestro com extorsão ou extorsão indireta, conforme os artigos 159 e 160 do Código Penal; Objetos ao ar livre: Itens em varandas, terraços, ou áreas abertas e semiabertas, como galpões e barracões; Veículos: Bicicletas, veículos motorizados, barcos a motor e seus**

acessórios; Residências de veraneio e seus eletroeletrônicos, equipamentos de informática, imagem, som e eletrodomésticos.

Bens não compreendidos na cobertura

A seguradora não responderá por prejuízos causados à: **Portas de abrigo de gás, câmeras de circuitos internos, antenas, porteiro eletrônico e medidores de água e luz; Fios, cabos elétricos e quaisquer outros cabos não elétricos; Mercadorias em trânsito, por qualquer meio de transporte.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; boletim de ocorrência policial; relação dos objetos roubados com cotação dos respectivos bens; orçamentos de reparos ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); notas fiscais e/ou manual de usuário dos bens roubados e/ou furtados (original em nome do segurado/beneficiário).

9.5. VENDAVAL, FURACÃO, TORNADO E GRANIZO

Definições

- Vendaval: ventos de velocidade igual ou superior a 15 m/s(quinze metros por segundo) ou 54 km/h (cinquenta e quatro quilômetros por hora);
- Furacão: qualquer vento de velocidade superior a 105 km/h (cento e cinco quilômetros por hora) ou tudo o que, como o furacão, tem força para derrubar ou para destruir;
- Ciclone: furacão que gira ao redor de um centro de baixa pressão atmosférica, no sentido dos ponteiros do relógio no hemisfério sul e em sentido contrário no hemisfério norte. Esse centro avança a uma velocidade de 30 km/h (trinta quilômetros por hora) a 50 km/h (cinquenta quilômetros por hora). Comumente violento nos trópicos, onde sua velocidade de rotação chega a atingir 500 km por hora, é moderado em outras paragens. Muitas vezes é acompanhado de abundante precipitação, tendo, em geral, um diâmetro de 80 a 1.500 km;
- Tornado: tempestade violenta de vento, em movimento circular, com um diâmetro de apenas poucos metros. Aparece com a forma de funil e tudo destrói em seu caminho. Não é possível prever a ocorrência nem as suas direções depois de formado;
- Granizo: precipitação atmosférica em forma de pedras de gelo.

Riscos Cobertos

Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo, tais como destelhamentos, quebra de vidros, queda de antenas, queda de árvores que se encontrem no terreno do imóvel segurado, além de despesas com desentulho do local.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Danos Elétricos; Imóveis de Terceiros; Objetos existentes ao ar livre, em varandas, terraços, bem como em edificações abertas ou semiabertas, em galpões, alpendres, barracões e semelhantes, salvo antenas parabólicas e convencionais, quando devidamente fixadas ao imóvel; Prejuízos causados por alagamento, inundação, enchentes, ressacas ou aumento do volume de rios, lagos, aguaceiros, canais e similares não provenientes de vendaval ou chuva de granizo; Prejuízos causados pela simples entrada de água e/ou gelo derretido; Prejuízos oriundos de eventos previstos com contribuição da má conservação de telhados e estruturas ou introdução de sobrecargas e esforços não previstos nos telhados e estruturas; Queda de árvores que estejam fora da área do imóvel segurado e Entupimento de calhas por falta de manutenção; Desabamento de cercas, muros, paredes e lajes, quando comprovado pela Seguradora que estes itens foram construídos sem colunas, vigas ou cintas de amarração, ou ainda, em desobediência às normas técnicas vigentes à época de sua construção.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: carta de comunicação do sinistro com a estimativa dos prejuízos; boletim de ocorrência policial; relação dos objetos roubados com cotação dos respectivos bens; orçamentos de reparos ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); notas fiscais e/ou manual de usuário dos bens roubados e/ou furtados (original em nome do segurado/beneficiário).

9.6. ALAGAMENTO / DANOS POR ÁGUA

Definições

- Alagamento: entende-se como a ruptura ou a destruição de encanamentos ou o entupimento de ralos pertencentes ao imóvel segurado, assim como a chuva e/ou o granizo, quando estes agentes atmosféricos penetrarem o interior do imóvel.

Riscos Cobertos

Prejuízos decorrentes de danos materiais causados aos bens segurados pela entrada ou vazamento de água no imóvel segurado, seja de origem interna ou externa, **exceto se decorrente de riscos excluídos**.

São consideradas causas cobertas, entre outras, desde que não decorrentes de riscos excluídos:

- Insuficiência de esgotos, galerias pluviais, desaguedouros e similares;
- Ruptura de encanamentos, canalizações, adutoras e reservatórios, pertencentes ou não ao imóvel segurado;
- Transbordamento de rios, lagos, lagoas e represas;
- Trombas d'água, chuvas ou aguaceiros; e
- Rupturas, entupimento ou transbordamento da rede interna de água e esgoto do imóvel, incluindo aparelhos ou utensílios a ela conectados e o sistema de aquecimento central.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Além dos riscos não cobertos e prejuízos não indenizáveis constantes no item 4 destes termos & condições, esta cobertura não garante os prejuízos causados, direta ou indiretamente, por: **Infiltração contínua ou lenta, umidade, condensação, goteiras, ou falhas de impermeabilização; Derramamento de líquidos que não sejam água, inclusive óleo, produtos químicos, combustíveis ou outras substâncias; Mau estado, corrosão, desgaste natural, falta de manutenção ou uso inadequado das instalações hidráulicas; Rompimento intencional, vandalismo, dolo ou qualquer ato propositado do segurado ou de seus prepostos; Água de mar, marés, ressacas, tsunami, ou elevação do nível do mar; Rompimento de barragens, represas ou diques, quando decorrente de falha de manutenção ou ação deliberada; Danos causados por infiltração de água de chuva através de aberturas, clarabóias, telhados, janelas, portas, respiradouros ou quaisquer outras aberturas defeituosas ou deixadas abertas, e sem que tenha ocorrido rompimento físico da estrutura do imóvel segurado; Imóveis de terceiros; Danos elétricos.**

Documentos em Caso de Sinistro

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, você deve apresentar os seguintes documentos, além dos indicados no item 18º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes Termos e Condições: relação de bens sinistrados; 03 (três) orçamentos de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s); Boletim de Ocorrência Policial (BO); laudo técnico identificando a causa dos danos e/ou Certidão do Corpo de Bombeiros; notas fiscais ou outros documentos comprobatórios dos bens danificados; cópia da reportagem em jornal mencionando o alagamento na região do local sinistrado (se houver); cópia do Comprovante de Propriedade do Imóvel atualizado ou contrato de locação; certidão expedida pelo Instituto de Meteorologia apontando o tamanho do granizo (se for o caso); comprovante de preexistência do bem danificado.

9.7. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade

9.7.1. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

A assistência realizará o cumprimento das formalidades administrativas necessárias para disponibilizar a você, quando solicitar, os seguintes serviços:

Serviços Emergenciais

- Chaveiro;
- Eletricista;
- Encanador;
- Vidraceiro;
- Conserto de ar condicionado.

Consulte o descritivo completo e limites de utilização dos respectivos serviços no Anexo I destes Termos & Condições.

9.7.2. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA

A Central de Atendimento oferece a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico:

Conserto de linha branca:

- Refrigeradores, side by side, freezer e frigobar;
- Refrigeradores, cervejeiras expositores verticais*;
- Freezers expositores verticais e horizontais*;
- Máquina de lavar roupas, lavar louças e tanquinho;
- Máquina de lavar e secar roupas, secadora de roupas e centrífuga;
- Fogão, forno, cooktop e micro-ondas.

() Equipamento deve possuir a capacidade máxima de até 550 litros e conter apenas uma porta.*

Consulte o descritivo completo e limites de utilização dos respectivos serviços no Anexo I destes Termos & Condições.

10. CONTRATAÇÃO E ALTERAÇÃO DO SEGURO

Você pode contratar o seguro seguindo estas regras simples:

- a) Apenas 1 (um) seguro por imóvel e CPF é permitido;**
- b) A idade mínima para contratação é de 18 (dezoito) anos.**
- c) O seguro pode ser contratado apenas para imóvel 100% de alvenaria e residência habitual.**

11. DURAÇÃO DO SEGURO

A responsabilidade da Seguradora começa às 24h00 da data de adesão/contratação do seguro e termina nas seguintes situações:

- a) Se você solicitar o cancelamento através dos canais de atendimento, sem precisar justificar, será suspensa a cobrança de novos valores e a cobertura permanecerá vigente até o final do mês em curso, podendo optar pela restituição proporcional do prêmio. .
- b) Se a Vivo solicitar o cancelamento por escrito à Seguradora;
- c) Com a rescisão, cancelamento ou término de vigência do certificado individual. Se a apólice coletiva, ao qual o seguro está atrelado, não for renovada, a cobertura também será encerrada. Estarão cobertos os sinistros ocorridos durante o período de cobertura, mesmo que reclamados após a rescisão, respeitados os prazos legais;
- d) Por fim do seu vínculo com a Vivo;
- e) Quando a indenização ou soma das indenizações atingir o limite máximo de garantia determinado para a cobertura.

Além disso, a falta de pagamento de qualquer parcela do prêmio na data indicada, implica na suspensão da cobertura e após 3 parcelas consecutivas sem pagamento implicará no cancelamento automático do certificado individual do seguro. Nestes casos, você será notificado sobre o cancelamento e poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para maiores informações.

12. PAGAMENTO DO SEGURO

Você deve efetuar o pagamento do prêmio do seguro mensalmente, por débito em fatura da Vivo, conforme descrito no Certificado Individual.

13. ONDE O SEU SEGURO É VÁLIDO

Este seguro cobre apenas reclamações realizadas no Brasil por sinistros ocorridos no imóvel segurado especificado no Certificado Individual.

14. CANCELAMENTO DO SEGURO

O seguro pode ser cancelado a qualquer momento, por solicitação de quaisquer das partes contratantes, desde que ambas concordem.

Após 07 (sete) dias corridos contados da data de contratação do seguro:

- ✓ Se a seguradora decidir rescindir o contrato, reterá uma parte do prêmio correspondente aos dias em que o seguro esteve em vigor, calculado proporcionalmente.
- ✓ Se você solicitar o cancelamento pelo aplicativo da Vivo, o seguro continuará válido até o fim do período pelo qual já foi pago, sem devoluções ou novas cobranças de quaisquer valores.
- ✓ Se você solicitar o cancelamento através da Central de Atendimento diretamente à Seguradora, esta reterá uma parte do prêmio de acordo com os dias em que o seguro esteve em vigor, calculado proporcionalmente.

15. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em até 07 (sete) dias corridos contados da data de contratação do seguro:

- ✓ Você poderá cancelar o seguro dentro de 7 (sete) dias corridos após contratar o seguro, sem problemas, usando o mesmo meio de contratação.
- ✓ Após você solicitar o cancelamento, a seguradora confirmará o recebimento da solicitação e não cobrará mais nenhum valor do seu seguro.
- ✓ O prêmio pago pelo seguro durante os dias em que você teve cobertura será devolvido pelo meio e forma de pagamento, com outras opções disponíveis pela seguradora:
 - a) O prêmio pago será devolvido em até 15 (quinze) dias, caso você solicite o cancelamento do seguro para a seguradora, através da Central de Atendimento; ou
 - b) Em até duas faturas, caso você solicite o cancelamento pelo aplicativo da Vivo.

16. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO

Em caso de sinistro coberto pelo seguro, é importante que você siga estas etapas para garantir que sua indenização seja processada corretamente:

1. Assim que souber do sinistro, informe imediatamente à seguradora utilizando os canais específicos. Tome medidas imediatas para reduzir os prejuízos;
2. Confirme a comunicação que será enviada para você por escrito posteriormente, incluindo data, hora, local, bens afetados, estimativa dos prejuízos e possíveis causas;

3. Além das obrigações legais, faça o possível para proteger e preservar os bens segurados e minimizar os prejuízos. Siga as instruções da seguradora;
4. Utilize todos os recursos legais disponíveis para identificar os responsáveis pelo incidente. Informe imediatamente à polícia e solicite o inquérito competente;
5. Preserve todos os bens atingidos pelo sinistro, até que a Seguradora autorize a remoção e/ou reparo;
6. Guarde todos os vestígios e evidências no local afetado e os bens segurados pelo tempo necessário para avaliação da seguradora;
7. Garanta que os direitos de sub-rogação contra terceiros sejam preservados e exercidos;
8. Para facilitar o processo de indenização, é importante que você forneça os seguintes documentos e informações:
 - a) Relatório detalhado sobre o evento, contendo local, data, causa, natureza, bens atingidos (acompanhado de fotos, se possível), e extensão dos danos, terceiros prejudicados e testemunhas, se houver;
 - b) Cópia de documentos comprobatórios de propriedade dos bens sinistrados (ex.: registro do imóvel, notas fiscais ou contratos). Para bens alugados, arrendados, financiados, em comodato ou usufruto, entregar cópia do contrato correspondente, acompanhado de declaração de débitos ou termo de quitação e respectiva baixa de alienação;
 - c) Cópia de certidão de ocorrência de órgão competente, tais como Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, Polícia Militar, CENIPA, EMBRAPA e IBAMA e, caso realizados, laudos periciais;
 - d) Cópia de certidão meteorológica expedida por Agência ou Instituto reconhecido com a velocidade dos ventos, ou, na sua impossibilidade comprovada, de notícias divulgadas em jornais, revistas, rádios, televisão e *internet* (sites e redes sociais) a respeito do fenômeno ocorrido;
 - e) Orçamento para reparação ou reposição dos bens sinistrados e laudo técnico da assistência autorizada da marca, detalhando os danos e valores;
 - f) Comprovantes de despesas relativas à reparação ou reposição dos bens sinistrados;
 - g) Comprovantes de despesas incorridas com contenção de sinistros e salvamento;
 - h) Relação de salvados, acompanhada dos respectivos comprovantes de venda, se e quando for o caso;
 - i) Comprovantes com encargos de tradução referente as despesas realizadas no exterior;
 - j) Relação de outros seguros cobrindo os mesmos bens e/ou contra os mesmos riscos cobertos por este seguro;

No caso de reembolso de despesas efetuadas no exterior, você pode enviar os documentos no idioma do país onde as despesas foram realizadas para a Seguradora analisar. Se necessário traduzir esses documentos, a seguradora arcará com os custos da tradução, desde que você apresente os comprovantes necessários.

Você deve enviar todos os documentos específicos listados nas Condições Especiais da cobertura. Além disso, você deve comprovar que o sinistro ocorreu e que os bens foram danificados e, também, relatar todos os detalhes do evento à seguradora para colaborar com a investigação e receber a assistência necessária.

A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, além do resultado de inquéritos ou processos instaurados relacionados ao incidente que causou o sinistro. Isso não pode atrasar o pagamento da indenização devida. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura do inquérito depois que ele for iniciado.

Após revisar os documentos básicos que você enviou, conforme mencionado anteriormente, se a seguradora tiver dúvidas válidas, pode solicitar mais documentos e/ou informações para entender melhor o que aconteceu e calcular os danos.

Você será responsável por todas as despesas relacionadas à comprovação do evento e aos documentos necessários para receber a indenização, exceto se a seguradora as tenha autorizado diretamente ou estejam explicitamente relacionados ao sinistro.

A Seguradora poderá enviar seus peritos para o local do sinistro para investigar os danos e entender o que aconteceu, exceto se houver condições que impeçam o acesso ao local sinistrado. As ações ou providências tomadas pela Seguradora após o evento não significam automaticamente que o reconhecimento da obrigação de pagar a indenização que você solicitou.

17. APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS INDENIZÁVEIS

O valor total do prejuízo relacionado a qualquer sinistro coberto por este seguro será calculado somando-se: despesas de salvamento que você documentou e realizou durante ou após o sinistro; valor dos danos materiais que você ou terceiros causaram ao tentar reduzir os danos ou preservar o bem, desde que comprovados; danos que você sofreu como segurado.

Em qualquer situação, o valor da indenização para o sinistro não pode ser superior aos limites estabelecidos para cada bem segurado e cobertura específica, incluindo o Limite Máximo de Garantia definido na sua apólice. Além disso, ao calcular a indenização, serão descontados o valor de franquia e qualquer parte do bem sinistro que ainda tenha valor econômico e seja mantida por você.

Em caso de sinistro que afete tanto a estrutura quanto o conteúdo do seu imóvel, a seguradora seguirá estes critérios para avaliar e indenizar os danos:

1. **Reparo ou reconstrução da estrutura do imóvel:** Serão priorizados primeiro os custos para reparar ou reconstruir a estrutura física afetada do imóvel para garantir a segurança e habitualidade do local à você e seus ocupantes.
2. **Indenização relativa ao conteúdo do imóvel:** Depois de pagar pelos custos de reparo ou reconstrução da estrutura, a seguradora avaliará e indenizará os danos aos itens de conteúdo que foram danificados ou perdidos devido ao sinistro. Os itens serão identificados e os custos para reparo ou reposição serão considerados conforme os limites de cobertura estabelecidos na sua apólice.

Para calcular os prejuízos indenizáveis, de acordo com as condições deste seguro, serão adotados os seguintes critérios:

1. **Indenização para o imóvel:**
 - a) O valor será baseado no custo atual de reposição do bem afetado pelo sinistro, considerando o preço no dia e local do incidente, com ajustes para depreciação devido ao uso, idade, estado de conservação e desgaste;
 - b) Se a importância segurada for maior que o valor atual da indenização, a diferença representará a depreciação causada pelo uso;
 - c) A indenização não pode exceder a importância segurada, qualquer diferença indicará desgaste pelo uso, idade ou estado de conservação do bem.
2. **Indenização relativa ao conteúdo do imóvel:**

A indenização pelo conteúdo do imóvel será determinada com base em acordo entre as partes, podendo ser efetuada em dinheiro ou por reposição/reparação dos bens, respeitando a tabela de depreciação para pagamento:

TABELA DE DEPRECIAÇÃO

TEMPO DE USO	EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA	IMAGEM E SOM	ELETRODOMÉSTICO
Até 1 ano	0%	0%	0%
De 1 a 2 anos	15%	10%	10%
Acima de 2 anos	20%	15%	15%

O valor atual será calculado pelo custo de reposição aos preços atuais no dia e local do sinistro, deduzindo a depreciação conforme tabela acima.

A Tabela de Depreciação será aplicada em caso de perda total do bem sinistro, determinando o valor final da indenização sem a necessidade de pagamento da diferença pelo valor de novo.

A data de compra do bem em estado novo será utilizada como referência para calcular o “Tempo de Uso”. Se essa data não puder ser identificada, aplicaremos a depreciação máxima conforme a tabela disponível.

A indenização para cada objeto será baseada no seu valor individual, sem considerar se faz parte de um conjunto. No entanto, a substituição de peças individuais de um conjunto não será coberta. Para bens que não estão listados na tabela de depreciação acima, consideraremos o valor deles como novo, de acordo com os preços atuais no dia e local do sinistro. **Caso não seja aplicada a tabela de depreciação, isso será especificado nas Condições Particulares do seu contrato.**

3. **Indenização relativa as despesas de salvamento:**

A seguradora cobrirá as despesas de salvamento que você realizar durante ou após o sinistro, até o limite máximo estabelecido na sua apólice, incluindo os custos dos danos materiais resultantes das suas ações ou de terceiros para prevenir o sinistro ou salvar o bem, também dentro do Limite Máximo de Garantia (LMG) da apólice. Caso você formalmente solicite e esteja especificado na sua apólice, esses custos serão cobertos até o limite específico.

Em nenhuma hipótese, os custos de salvamento ou contenção de sinistros podem ultrapassar os valores dos próprios bens segurados, conforme definido nos critérios deste item.

18. CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

Caso você deseje contratar um novo seguro para os mesmos bens e riscos cobertos durante a vigência do contrato atual, é necessário comunicar sua intenção por escrito às seguradoras envolvidas antes, para não perder seus direitos.

Se ocorrer um sinistro coberto por mais de uma apólice de seguro que cubra os mesmos interesses e riscos, as responsabilidades das seguradoras serão distribuídas da seguinte forma:

- a) Cada seguradora calculará individualmente a indenização de sua apólice, considerando franquias, limites máximos de indenização, sublimites (se houver) e limites máximos de garantia.
- b) A soma das indenizações individuais será determinada conforme o item anterior. A seguradora que contribuiu com maior parte da indenização será responsável por negociar os salvados e repassar proporcionalmente o valor obtido junto às outras seguradoras participantes, conforme sua cota de participação na indenização.

Exceto se houver disposição específica em contrário, estes são os critérios que as seguradoras utilizarão em caso de sinistro coberto por múltiplas apólices.

19. EMBARGOS E SANÇÕES ECONÔMICAS

Se houver qualquer impedimento, baseado em regras nacionais e/ou internacionais, quaisquer pagamentos não poderão ser efetivados. Para maiores informações acesse a lista de restrições em <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/> e/ou as Condições Gerais do Produto de Seguro.

Alguns dos países embargados são: Irã, Síria, Cuba, Coreia do Norte, Sudão do Norte, Venezuela, Criméia (Região da Rússia), pessoas da República de Donetsk e Luhansk (Região da Ucrânia). A inclusão ou exclusão de países ocorrem conforme atualizações do Tesouro Americano, consulte o site indicado acima para verificar a lista atualizada.

20. LIQUIDAÇÃO DO SINISTRO

Para receber qualquer indenização, conforme este contrato, você deve relatar todas as circunstâncias do evento, investigar suas causas e comprovar os valores a serem indenizados. Você ou seu representante legal precisa colaborar totalmente para facilitar a conclusão desse processo.

Além dos documentos básicos solicitados para liquidação de sinistro é obrigatória a apresentação de, no mínimo, os documentos a seguir relacionados, da pessoa que receberá a indenização, sem prejuízo a outros que venham a ser exigidos pela regulamentação em vigor: Cópia do CPF e RG ou outro documento de identificação que contenha a natureza do documento, órgão expedidor e data da expedição (OAB, CREA e outros); Cópia de um comprovante de residência (conta de luz e na falta deste, qualquer outro documento de comprovação) que contenha o endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), há menos de três (3) meses da data da indenização; Número de telefone e código de discagem direta à distância – DDD; Comprovante da profissão exercida.

Uma vez confirmado o seu direito à indenização, a seguradora terá o prazo de 30 (trinta) dias após receber todos os documentos necessários para regularizar e liquidar o sinistro. Nesse período, a seguradora pode pagar a indenização em dinheiro ou realizar as providências necessárias para reparar ou substituir os bens danificados e, caso não seja possível o reparo ou substituição na época da liquidação do sinistro, a indenização será paga em dinheiro.

A contagem do prazo de 30 (trinta) dias será interrompida a cada novo pedido de documentos ou informações adicionais, conforme definido no item 16º - PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DO SEGURO destes termos e condições, reiniciando no próximo dia útil após o atendimento completo das exigências.

Se a indenização não for realizada pela Seguradora, no prazo previsto, os valores serão atualizados monetariamente e estarão sujeitos a juros moratórios, conforme especificado no item 23º - ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DO SEGURO destes termos e condições.

Caso a Seguradora conclua que não há direito à indenização, você será informado formalmente com justificativa, dentro de 30 (trinta) dias após a entrega de toda a documentação básica necessária para o processo de regulação.

21. SALVADOS

Quando ocorrer um sinistro que afete os bens cobertos pelo seu seguro, você deve agir rapidamente para proteger os itens salváveis e evitar que os danos se agravem.

Você não pode abandonar à própria sorte os bens salvos e/ou danificados para a seguradora, independentemente da extensão dos prejuízos, exceto nos casos especificados nas Condições Especiais e Particulares de cada tipo de seguro incluídas na sua apólice/certificado.

Caso você concorde, a seguradora pode buscar aproveitar os salvados, mas isso não significa reconhecimento automático da obrigação de indenizar pelos danos ocorridos. Em caso de sinistro coberto, os salvados se tornam automaticamente propriedade da seguradora, e você não pode dispor deles sem autorização expressa.

22. O QUE PODE CAUSAR A PERDA DO SEU DIREITO À INDENIZAÇÃO

Você deve cumprir todas as obrigações estabelecidas no seu contrato. Caso contrário, além dos casos previstos em lei, a seguradora não será responsável por quaisquer danos decorrentes deste seguro, incluindo se você agir de má fé, buscar vantagens ilícitas, sozinho com terceiros, ou se agravar intencionalmente o risco.

Você é responsável por informar à seguradora imediatamente qualquer fato que possa agravar o risco coberto. Se não o fizer e for comprovado que agiu de má fé, poderá perder o direito à indenização.

Caso a seguradora decida resolver o seu contrato ou restringir a cobertura devido ao agravamento no risco comunicado por você, notificará por escrito dentro de 15 (quinze) dias após receber a informação. A resolução só será efetiva 30 (trinta) dias após a notificação, e você receberá a devolução da diferença proporcional do prêmio pago. Se o contrato continuar vigente, a seguradora poderá ajustar o prêmio correspondente, emitindo um endosso ou novo certificado individual.

Se você fizer declarações incorretas ou omitir informações que podem afetar a aceitação da sua proposta de seguro ou o valor do prêmio, seu direito à indenização pode ser prejudicado. Além disso, você será responsável pelo pagamento do prêmio devido.

Se as declarações incorretas ou omissões não foram feitas de má fé, a seguradora deverá:

Se não houver sinistro:

- a) cancelar o seguro, retendo a parte proporcional do prêmio pago até então, além dos custos administrativos; ou
- b) se concordarem, continuar o seguro ajustando o prêmio devido.

Se houver sinistro sem indenização integral:

- a) cancelar o seguro após o pagamento da indenização, retendo parte proporcional do prêmio pago até então, mais a diferença do prêmio ajustado, além dos custos administrativos; ou
- b) se concordarem, continuar o seguro ajustando o prêmio devido.

Se houver sinistro com indenização integral:

- a) Cancelar o seguro após pagar a indenização, deduzindo a diferença do prêmio devido do valor indenizado.

Essas regras também se aplicam se houver discrepância na ocupação da residência segurada em relação ao informado na contratação do seguro e o que constatado pela seguradora no momento do sinistro.

23. ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DO SEGURO

Os valores que a seguradora deve pagar pelo seu seguro podem sofrer ajustes financeiros e juros a partir da data em que se tornarem devidos, seguindo regras específicas. Esses pagamentos serão efetuados junto com os demais valores do contrato sem precisar de aviso ou processo judicial:

- a) **Recusa da proposta com adiantamento:** atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes do recebimento do prêmio até o índice anterior à devolução

- b) Recebimento indevido do prêmio: atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes do recebimento do prêmio até o índice anterior à devolução.
- c) Cancelamento do contrato: atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes da solicitação ou do cancelamento, até o índice anterior à devolução.
- d) Indenização de sinistros:
 - Atualização pelo IPCA/IBGE, calculada desde o índice publicado antes do sinistro até o índice anterior à liquidação, exceto no reembolso de despesas, onde a atualização é a partir do índice publicado antes do gasto.
 - Juros moratórios de 1% ao mês, calculados a partir do primeiro dia após o prazo limite até a data da liquidação do sinistro.

Se o IPCA/IBGE não estiver mais válido ou for negativo, a Seguradora utilizará o INPC/IBGE ou outro índice que o governo estabeleça. **Além disso, o Segurado e a Seguradora podem concordar em utilizar outros índices permitidos pela lei, desde que estejam especificados na apólice coletiva/certificado individual.**

A atualização monetária e os juros moratórios para seguros contratados em moeda estrangeira serão aplicados somente se as obrigações forem pagas em moeda nacional. Caso contrário, será aplicado apenas os juros moratórios.

24. DISPOSIÇÕES GERAIS

Processo SUSEP nº.: 15414.659023/2024-16.

A cobertura deste seguro é considerada a primeiro risco absoluto.

É vedada a contratação deste seguro por pessoa jurídica, bem como em moeda estrangeira.

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 Seguradora, no sítio eletrônico www.susep.gov.br. As condições contratuais deste produto protocolizadas pela Seguradora junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante na apólice, proposta, certificado individual e neste documento.

Este seguro é garantido pela **CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.** – CNPJ: 03.502.099/0001-18, Cód. SUSEP: 0651-3.

Estipulante: TELEFÔNICA BRASIL S.A, CNPJ: 02.558.157/0001-62 - Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º 1376, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-936. O valor do prêmio líquido inclui uma remuneração de 55% ao estipulante.

Atendimento exclusivo ao consumidor da SUSEP: 0800 021 8484 (somente ligações oriundas de telefones fixos), ou pelo WhatsApp (21) 97684-7806, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h30 às 17h00. Plataforma digital para registro de reclamações de mercados supervisionados pela SUSEP: www.consumidor.gov.br.

Política de Privacidade: Processamos seus dados para lhe oferecer produtos de seguro ou para atividades relacionadas ao seguro. Você pode buscar mais informações sobre a finalidade e direitos dos Segurados em nossa política de privacidade no link <https://www.chubb.com/br-pt/footer/politica-de-privacidade-da-chubb.aspx>.

Em caso de dúvidas ou sinistro ligue:

SAC (sinistro, informação, reclamação e cancelamento): 0800 888 8432, disponível 7 dias por semana, 24 horas.

Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 722 5112, disponível 24 horas, 7 dias por semana ou [clique aqui](#) para acessar o chat.

Os serviços de assistência são prestados por uma empresa de responsabilidade da Chubb Seguros Brasil S.A. Em caso de dúvidas ou atendimento ligue para: 0800 707 2281.

Ouvidoria Chubb (para assuntos não resolvidos no SAC): 0800 722 5059, de segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados. E-mail: ouvidoria@chubb.com. Caixa Postal: 310 – Agência 72300019 – CEP: 01031-970. **Atendimento exclusivo para deficientes auditivos ou de fala:** 0800 724 5084. Chat: [clique aqui](#).

Disque fraude: 0800 770 8135 ou denuncia@chubb.com. Se você conhece ou suspeita de alguma fraude aos seguros contratados junto à Chubb, denuncie. O canal é gratuito e sigiloso, dedicado a receber ligações de seg à sex das 08h às 18h (exceto feriados).

SEGURO COMPREENSIVO RESIDENCIAL

ANEXO I

Descritivo Dos Serviços De Assistência Residencial

ANEXO I – DESCRITIVO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Este é um resumo descritivo das principais características dos serviços de assistência residencial disponíveis, se contratados, no seu plano de seguro residencial.

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade.

SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Para que você possa solicitar os serviços de assistência, consulte quais são os expressamente convencionados em seu Certificado Individual, entre em contato com a Central de Atendimento e forneça os seguintes dados: nome completo; descrição resumida da emergência e tipo de ajuda necessárias; localização exata, assim como qualquer outra informação para o correto atendimento da emergência.

Os serviços não coordenados e/ou autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24h não darão direito posterior a reembolso nem a indenização compensatória.

Central de Atendimento das Assistências: 0800 707 2281, disponível 14 horas, 07 dias por semana. Os serviços de assistência são prestados por uma empresa sob responsabilidade da Chubb Seguros Brasil S.A.

ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços terão abrangência em todo o território brasileiro, dentro dos seguintes limites:

Informamos que em todos os pedidos de atendimento, independentemente da quantidade de habitantes na cidade do evento, o Canal de Atendimento de Assistência esgota todas as possibilidades de acionamento do serviço em regiões do entorno, buscando sempre atender a necessidade do usuário. Somente em caso de motivos de força maior e com prévio consentimento de nossa Central de Atendimento de Assistência, o reembolso será autorizado. Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

1. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

A assistência realizará o cumprimento das formalidades administrativas necessárias para disponibilizar a você, quando solicitar, os seguintes serviços:

Chaveiro

Na ocorrência de problema emergencial, como quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel, que impossibilite você de entrar na residência, a Central de Atendimento oferece mão de obra para:

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

Limite: Até R\$ 150,00. Limitado a 02 (dois) itens, sob a mesma ordem de serviço. – Até 02 (duas) utilizações ao ano.

Importante:

- Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado.
- A solicitação do serviço de chaveiro à Central de Atendimento 24h somente poderá ser feita pelo segurado titular do certificado individual do seguro.

Exclusões:

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

Eletricista

Se a residência sofrer algum dano elétrico emergencial, a assistência enviará até o local um profissional para minimizar o problema e restabelecer a energia. A Central de Atendimento oferece mão de obra para:

- 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 quadro abaixo.
- Troca ou instalação dos itens listados no quadro.

Requisito:

- Dispositivos devem ser compatíveis com o circuito elétrico atual.
- 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.

Descrição dos Itens:

Limite	Dispositivo
Troca ou instalação de até 03 (três) itens na mesma ordem de serviço.	Spot
	Tomada
	Interruptor
	Campainha
	Chave de Força
	Disjuntor
	Fusível
	DPS
	IDR
	Chuveiro
	Resistência de chuveiro elétrico
	Resistência de ducha elétrica
	Resistência de torneira elétrica
Troca ou instalação de até 06 (seis) itens na mesma ordem de serviço.	Resistência de aquecedor de água
	Lâmpada
	Reator eletrônico
Troca ou instalação até 01 (um) item na mesma ordem de serviço.	Receptáculo para lâmpada (soquete)
	Sensor de presença
	Sensor fotocélulas

	Sensor detector de vazamento de gás
	Luminária de emergência

Limite: Até R\$ 150,00 – Limitado a 02 (duas) utilizações ao ano de até 03 (três) itens (spots, campainhas, disjuntores, interruptores, chaves de força, tomadas, resistência, chuveiros, torneiras elétricas, aquecedores individuais/portáteis), ou até 06 (seis) lâmpadas/reatores eletrônicos, sob a mesma ordem de serviço.

Exclusões:

- Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;
- Assistência por danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio;
- Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
- Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;
- Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água e luminoso em geral;
- Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT.

Encanador

Para conter o evento em decorrência de vazamento súbito e imprevisível, rompimento de tubulações (aparentes), a Central de Atendimento oferece a mão de obra para:

- Reparo de vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, tanques, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiros/ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e troca de conexões de água e esgoto em PVC e CPVC, decorrente de danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente;
- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa);
- Substituição de: boia de caixa d'água, engates flexíveis, sifões, cubas (se totalmente descolada), caixa acoplada (se quebrada), válvula americana e de escoamento.

Limite: Até R\$ 150,00 – Limitado a 02 (duas) utilizações no ano.

Requisito:

- 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:

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

Vidraceiro

Em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas, deixando a residência em estado de vulnerabilidade, a Central de Atendimento oferece a mão de obra para:

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

Limite: Até R\$ 150,00 – Limitado até 02 (duas) utilizações no ano.

Requisito:

- 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.**

Conserto de Ar-Condicionado

Quando necessário, você terá à disposição o telefone da Assistência 24 horas para solicitar o envio de um profissional até o imóvel segurado, para efetuar o reparo no aparelho de ar-condicionado em caso de defeito técnico ou mau funcionamento.

Oferece mão de obra para assistência em condicionadores de ar, do tipo:

- Condicionadores de ar Janela;
- Condicionadores de ar Split/Inverter Hi-Wall (que contém até 01 unidade interna e 01 unidade externa);
- Condicionadores de ar Multi split (que contém até 04 unidades internas e 01 unidade externa).

Limite: Até R\$ 200,00 – Limitado até 01 (um) acionamento no ano.

Requisitos:

- Para esse atendimento, o condicionador de ar deverá ter a capacidade térmica máxima de até 30.000BTU/h (unidade térmica britânica);
- As unidades, interna (evaporadora) e externa (condensadora), deverão ser instaladas a uma altura máxima de até 4m (quatro metros) em relação ao piso de apoio.
- A manutenção apenas será realizada se a instalação do equipamento estiver de acordo com a norma técnica do fabricante.
- 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.

Importante: Os custos decorrentes do fluido refrigerante (gás), fornecido pelo prestador, correrão por conta do segurado.

Exclusões:

- **Instalação, desmontagem ou substituição de condicionadores de ar;**
- **Reparo em controle remoto e condicionadores de ar do tipo portáteis;**
- **Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);**
- **Reparo ou adequação da saída de dreno da unidade interna;**

- **Reparo ou adequação da tubulação de fluido refrigerante (gás);**
- **Reparo ou adequação do circuito elétrico dos equipamentos;**
- **Assistência em tubulações de alumínio;**
- **Limpeza e higienização de condicionadores de ar.**

A seguradora e os prestadores não se responsabilizam por danos causados aos bens do segurado, decorrentes do vazamento de líquido do dreno, vazamento de óleo das conexões e tubulações, originado(s) pela instalação incorreta dos aparelhos.

2. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA

A Central de Atendimento oferece a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico:

Conserto Linha Branca

- Refrigeradores, side by side, freezer e frigobar;
- Refrigeradores, cervejeiras expositores verticais*;
- Freezers expositores verticais e horizontais*;
- Máquinas de lavar roupas, lavar louças e tanquinho;
- Máquinas de lavar e secar roupas, secadora de roupas e centrífuga;
- Fogão, forno, cooktop e micro-ondas.

() Equipamento deve possuir capacidade máxima de até 550 litros e conter apenas uma porta.*

Limite: Até 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço. – Limitado a 01 acionamento por ano.

Requisitos:

- É responsabilidade do segurado a retirada ou movimentação de produtos armazenados para a correta execução do diagnóstico e reparo;
- Conserto com diagnóstico e indicação das peças danificadas que deverão ser adquiridas pelo segurado;
- 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.

A assistência não se responsabiliza pela perda de qualquer item armazenado no equipamento.

Importante:

- **A assistência não se responsabiliza pela perda de qualquer item armazenado no equipamento;**
- **A assistência não se responsabilizará por danos causados, direta ou indiretamente, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos;**
- Em caso de fornecimento do fluido refrigerante (gás) pelo prestador, o segurado pagará o respectivo custo ao prestador.

Exclusões:

- **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;**
- **Equipamentos em garantia do fabricante ou fornecedores de serviços contratados;**
- **Problemas identificados no dimensionamento ou defeitos intermitentes na rede elétrica ou de outros componentes não cobertos na descrição do serviço;**
- **Danos estruturais que impossibilitem a execução;**
- **Substituição ou reparo na porta de vidro ou qualquer um de seus componentes;**
- **Fiação elétrica ou aterramento;**
- **Transporte do eletrodoméstico de/para outro pavimento;**
- **Equipamentos importados e para laboratório;**

- Fornecimento de peças de reposição;
- O conserto de produtos nacionais e importados só poderá ser efetivado, desde que existam peças de reposição no mercado;
- Assistência para equipamentos de refrigeração por sistema Peltier (placa eletrônica);
- Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes, para o mesmo ambiente ou ambientes distintos do imóvel;
- Instalação ou substituição dos equipamentos e componentes por fins estéticos;
- Instalação, adequação ou reparo de tubulações para ligação de: água, esgoto ou fornecimentos de gás;
- Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
- Conversão de gás entre GN (de rua) e GLP (botijão) e vice-versa;
- Recondicionamento de peças ou componentes;
- Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Serviços de instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.

SEGURO COMPREENSIVO RESIDENCIAL

ANEXO II

Descritivo Dos Serviços De Assistência Pet

ANEXO II – DESCRITIVO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PET

Este é um resumo descritivo das principais características dos serviços de assistência Pet disponíveis, se contratados, no seu plano de seguro residencial.

Atenção! Consulte as coberturas e os serviços de assistência contratados no seu Certificado Individual e aproveite seu plano de seguro com tranquilidade.

1. DEFINIÇÕES

Para te ajudar com esses Termos & Condições, reunimos as definições dos principais termos técnicos que podem aparecer:

ASSISTÊNCIA: são serviços de assistência em medicina veterinária disponíveis para atendimento do Pet pela rede de atendimento, ou, em casos específicos, por outro prestador de serviço veterinário, mediante restituição, observadas as disposições deste resumo descritivo. **Ressalta-se que os procedimentos não listados neste documento não fazem parte da assistência.**

CLIENTE: titular do plano de seguro contratado que possui o(s) plano(s) de assistência.

COPARTICIPAÇÃO: custo a ser pago pelo cliente quando o Pet utilizar a assistência. O valor poderá variar de acordo com o serviço utilizado e a tabela de COPARTICIPAÇÃO vigente na ocasião da utilização da ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA.

PET: é o cão ou o gato do cliente/segurado do plano de seguro, que terá direito aos serviços da assistência veterinária;

REDE DE ATENDIMENTO: rede referenciada de prestadores de serviços médico veterinários legalmente habilitados para atendimento do Pet, os quais se encontram disponíveis em determinados municípios que juntos constituem a região de abrangência da assistência.

REGIÃO METROPOLITANA: forma de organização territorial que envolve municípios pertencentes a uma aglomeração urbana em torno de uma metrópole. Pode ser feita para fins administrativos, políticos, estatísticos, de regionalização, e possui definição específica, mediante Lei Complementar de seus respectivos estados;

RESPONSÁVEL FINANCEIRO: pessoa física ou jurídica indicada como responsável pelos pagamentos relativos aos serviços e/ou procedimentos disponíveis na assistência, seja para fins de coparticipação e/ou restituição, que pode ser o cliente/segurado, ou outro terceiro, devidamente qualificado;

RESTITUIÇÃO: é o valor pago a título de compensação contratual no caso de um serviço de assistência não ter sido prestado no âmbito da rede de parceiros por inexistência de um no local em que a assistência foi necessária, sempre dentro do território de abrangência.

2. CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO/UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PET

Os serviços de assistência estão disponíveis para cães e gatos do cliente/segurado, independentemente de raça, espécie ou idade.

3. SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PET

Para que o cliente/segurado possa solicitar os serviços de assistência pet, deverá consultar quais são os expressamente convencionados em seu Certificado Individual.

O cliente/segurado receberá um e-mail com seu acesso ao Espaço Cliente para acompanhar o plano;

Os serviços indisponíveis no plano contratado não darão direito posterior a reembolso nem a indenização compensatória.

Canais de contato para dúvidas, solicitações e demais demandas: **Canais Petlove – planos de saúde – Plano de saúde Petlove:**

Para acessar e utilizar os serviços de assistência PET, basta entrar no site ou baixar o APP da Petlove (Entrar | Petlove) e realizar o login como primeiro acesso. Assim que encontrar seu cadastro, você poderá agendar os serviços diretamente pelo APP de forma digital e autônoma. Em caso de dúvidas ou solicitações, entrar em contato pelo WhatsApp +55 11 3003-7190.

4. ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços de assistência poderão ser realizados na rede de atendimento contemplada pela assistência, sendo aplicável coparticipação (se houver).

Não havendo disponibilização de rede de atendimento no município ou região metropolitana em que se deseja o serviço de assistência para o Pet, a prestadora de serviços poderá disponibilizar a cobertura mediante restituição, observado o limite de valor disponível para o procedimento utilizado, desde que este município ou região metropolitana estejam contemplados no seu território de abrangência.

A qualquer tempo e independentemente de aviso prévio, a prestadora de serviços poderá incluir novos parceiros, bem como retirar parceiros da rede de atendimento. Na ocasião de retirada de parceiros, a prestadora de serviços informará ao cliente/segurado, por meio dos seus canais de atendimento, caso identifique que o Pet possui tratamento em andamento ou que frequentou referido parceiro nos últimos 12 (doze) meses.

A rede de atendimento atualizada poderá ser constituída nas plataformas da prestadora de serviços.

5. REDE DE ATENDIMENTO

A Rede De Atendimento é formada pelo conjunto de pet shops, clínicas, laboratórios, hospitais próprios ou parceiros por médico-veterinários. Esses estabelecimentos são avaliados, selecionados e estão habilitados para oferecer todos os serviços que as assistências disponibilizam ao pet do cliente/segurado.

Investir tempo na escolha certa do local e do profissional pode transformar positivamente a experiência de saúde do pet de estimação.

Para descobrir onde o Pet é atendido com as assistências Pet, é muito simples. A pesquisa pode ser realizada tanto pelo site quanto pelo aplicativo da Petlove. Confira o passo a passo completo:

5.1. Consultar a Rede De Atendimento pelo site

1. Acesse a seção Rede Credenciada;
2. Informe a localização;
3. Pesquisar pelo nome do estabelecimento, tipo de serviço, especialista ou procedimento;
4. Verificar detalhes como horário de atendimento, telefone, endereço e tipos de serviços oferecidos;
5. Confirmar se o atendimento é coberto pela assistência Pet;
6. Ir até o local ou agendar atendimento presencial ou domiciliar.

5.2. Consultar a Rede Credenciada pelo aplicativo

1. Abra o app Petlove. Não é necessário estar logado para visualizar a Rede Credenciada no aplicativo;
2. Selecionar “Plano de Saúde” no menu e depois “Rede Credenciada”
3. Habilitar a localização para visualizar os locais próximos;
4. Filtrar por mapa ou lista;

5. Clicar em “Ligar” para falar diretamente com o estabelecimento, se necessário.

6. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS PET

6.1. Assistência Consultas E Exames Laboratoriais Pet

A rede credenciada da prestadora de serviços oferece consultas e/para a realização de exames laboratoriais simples ao Pet do cliente/segurado.

Serviços Disponíveis:

Consulta Clínico Geral

A consulta clínico geral compreende a anamnese completa do paciente, exame físico completo, solicitações de exames, especialidades, cirurgias e procedimentos de alta complexidade, de acordo com a necessidade clínica do paciente. Esse procedimento também consiste na elaboração da hipótese ou conclusão diagnóstica como ato médico completo que pode ou não ser concluído em um único momento, além da definição do tratamento e planejamento clínico. Em casos de urgência e emergência, deve ser lançado o procedimento de consulta clínico geral, mais procedimentos de acordo com a necessidade do paciente, exemplo, reanimação, cirurgias, internação, entre outros. Ressaltando que não é permitido a cobrança de taxa de emergência ao cliente/segurado.

Coparticipação: R\$ 35,00 (trinta e cinco reais).

Limite de acionamento: Ilimitado.

Reembolso: Até R\$ 80,00 (oitenta reais).

Consulta Domiciliar

A consulta domiciliar compreende a anamnese completa do paciente, exame físico completo, solicitações de exames, especialidades, cirurgias e procedimentos de alta complexidade quando necessário, de acordo com a necessidade clínica do paciente realizada na residência do cliente/segurado. Esse procedimento também consiste na elaboração da hipótese ou conclusão diagnóstica como ato médico completo que pode ou não ser concluído em um único momento, além da definição do tratamento e planejamento clínico. Em casos de urgência e emergência, a consulta domiciliar não pode ser lançada, direcionando o Pet ao pronto atendimento o mais breve possível.

Coparticipação: R\$ 35,00 (trinta e cinco reais).

Limite de acionamento: Até 02 (dois) acionamentos no ano.

Reembolso: Até R\$ 110,00 (cento e dez reais).

Coleta De Material Para Exames Cobertos

A coleta de material (sangue) para exames cobertos é realizada para obter amostras para análises laboratoriais, tendo como objetivo auxiliar no diagnóstico, planejamento e escolha do tratamento clínico, além de ser utilizado para alguns exames em casos de check up.

Coparticipação: R\$ 15,00 (quinze reais).

Limite de acionamento: Até 04 (quatro) acionamentos no ano.

Reembolso: Não há.

Retorno Clínico

O procedimento retorno clínico compreende o acompanhamento da patologia, sintomatologia, evolução do quadro clínico e/ou avaliação dos exames relacionados ao atendimento inicial, na mesma unidade dentro do período de 30 dias e no horário comercial predefinido contados a partir da data do primeiro atendimento.

Coparticipação: Não há.

Limite de acionamento: Ilimitado.

Reembolso: Não há.

Retorno Domiciliar

O procedimento retorno domiciliar compreende o acompanhamento da patologia, sintomatologia, evolução do quadro clínico e/ou avaliação dos exames relacionados ao atendimento inicial, dentro do período de 30 dias contados a partir da data do primeiro atendimento, independente do horário do atendimento.

Coparticipação: R\$ 35,00 (trinta e cinco reais).

Limite de acionamento: até 02 (dois) acionamentos no ano.

Reembolso: não há.

Exames Laboratoriais Simples Disponíveis:

Conjunto de exames simples realizados em laboratório de análises clínicas, a pedido do médico veterinário, visando auxiliar ou confirmar um diagnóstico clínico.

Limite de acionamento: Até 05 (cinco) acionamentos para todo grupo de exames disponíveis, no ano.

Hemograma

Um dos exames mais solicitados na rotina clínica, auxilia na identificação de anemias, distúrbios hemorrágicos, hemoparasitas, entre outros. Mensura hemoglobina, hematócrito, contagem de leucócitos e plaquetas.

Coparticipação: R\$ 15,00 (quinze reais).

Reembolso: Até R\$ 25,00 (vinte e cinco reais).

Fosfatase Alcalina (FA)

Sua utilidade está na investigação de doenças hepatobiliares e osteopatias. Está presente principalmente no fígado, nos ossos, no epitélio intestinal e na placenta. Os níveis encontram-se elevados em patologias que resultam em colestase, como na hiperplasia nodular, lipidose hepática felina, colangite, colângiohepatite, colecistite, neoplasias biliares, pancreatite, osteossarcoma, hiperadrenocorticismos, hipertireoidismo e nas enterites.

Coparticipação: R\$ 15,00 (quinze reais).

Reembolso: Até R\$ 15,00 (quinze reais).

CREATININA

Utilizada como um marcador da função renal. Em casos de azotemia seja renal, pós-renal ou pré-renal encontra-se aumentada.

Coparticipação: R\$ 15,00 (quinze reais).

Reembolso: Até R\$ 15,00 (quinze reais).

Alanina Aminotransferase (TGP / ALT)

A ALT é encontrada predominantemente no fígado e em menores quantidades no rim, coração e músculo esquelético. A maior parte desta enzima é encontrada no citoplasma do hepatócito. Eleva-se após lesões hepáticas, do miocárdio etc. A mensuração desta enzima é indicada em casos de doenças sistêmicas.

Coparticipação: R\$ 15,00 (quinze reais).

Reembolso: Até R\$ 15,00 (quinze reais).

URÉIA

Constitui-se um marcador de função renal. Deve ser avaliado concomitante aos níveis de creatinina. Os níveis de uréia encontram-se aumentados na insuficiência renal, hemorragia gastrointestinal, trauma e em uso de corticosteroides e drogas nefrotóxicas. Os níveis de uréia estão reduzidos na insuficiência hepática, poliúria e na baixa ingestão proteica.

Coparticipação: R\$ 15,00 (quinze reais).

Reembolso: Até R\$ 15,00 (quinze reais).

8. RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS (REEMBOLSO)

A cobertura da assistência mediante restituição (reembolso) respeitará estritamente a região de abrangência da rede de atendimento e os valores constantes no item 5 deste resumo descritivo, isto é, somente serão autorizados procedimentos contemplados nas assistências disponíveis.

As solicitações de restituição deverão ser feitas pelo cliente/segurado nas plataformas da Petlove, e serão analisados mediante a apresentação dos documentos requerido e elencados pela Petlove.

A restituição será feita ao responsável financeiro do desembolso, motivo pelo qual os documentos requeridos e elencados deverão estar em nome deste.

A restituição será efetuada em até 30 (trinta) dias corridos após a data de solicitação enviada pelo titular do seguro, uma vez atendidos os requisitos relacionados nas plataformas da Petlove.

9. OPERACIONALIDADE DOS SERVIÇOS

Para utilização dos serviços de assistência, o cliente/segurado autoriza a Petlove Saúde a solicitar e consultar, a qualquer tempo, prontuários, relatórios e quaisquer outros documentos que contenham informações sobre a saúde do Pet, sempre que necessário, sem que isso configure violação do sigilo profissional do veterinário.

Alguns medicamentos, a exemplo de, mas não somente, Citrato de Maropitant, Cefovecina Sódica e Meropenem, não serão cobertos em nenhuma hipótese, ainda que administrados por um médico veterinário na ocasião do procedimento.

veterinário. A lista completa e atualizada dos medicamentos a que se refere esta cláusula pode ser encontrada na descrição do procedimento “Aplicação de Medicamento”, nas plataformas da Petlove Saúde.

Da mesma forma, não são cobertos procedimentos relacionados a reprodução, nem materiais cirúrgicos utilizados em cirurgias ortopédicas, como próteses, placas, parafusos e órteses.

O cliente/segurado declara ciência e concorda que a assistência veterinária poderá ser prestada por diferentes médicos-veterinários integrantes da rede de atendimento, desde que vinculados à mesma estrutura técnica e protocolos clínicos adotados pela Petlove Saúde. Para tanto, o cliente/segurado autoriza expressamente o acesso, registro e compartilhamento de informações clínicas do Pet entre tais profissionais, exclusivamente para fins de continuidade do cuidado veterinário.

10. PERDA DE DIREITOS

O cliente/segurado poderá ter os serviços de assistência rescindidos imediatamente, e de pleno direito pela prestadora de serviços, desde que esta o comunique acerca da ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) fraude, tentativa de fraude ou dolo, bem como a adoção de condutas e procedimentos que visem à utilização de serviços não contratados, com o objetivo de obter vantagem ilícita;
- b) utilização indevida dos serviços, comprovada por relatórios de utilização do respectivo Pet;
- c) caso o cliente/segurado pratique conduta desrespeitosa ou discriminatória, de qualquer natureza, contra qualquer pessoa, na ocasião de atendimento ou suporte nos canais de atendimento da prestadora de serviço, ou no decorrer da prestação do serviço de assistência, contra qualquer profissional de rede de atendimento ou por ela contratados.

Quaisquer das hipóteses elencadas acima também concederá(ão) o direito à prestadora de serviços de exigir eventuais perdas e danos, nos termos da legislação aplicável.

11. NÃO COMPARECIMENTO

Na hipótese de não comparecimento em consultas, exames, ou em quaisquer outros procedimentos agendados na rede de atendimento, o serviço será cancelado, não havendo cobrança de multa.

12. REINTEGRAÇÃO

O limite de acionamento dos serviços da assistência será reintegrado anualmente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Petlove Saúde não se responsabilizará por danos materiais indiretos, culposos ou dolosos de qualquer natureza, riscos de terceiro, nem tão pouco por qualquer prejuízo financeiro ou comercial, incluindo os lucros cessantes, perda de dados, danos morais ou patrimoniais relativos ou decorrentes desta assistência.