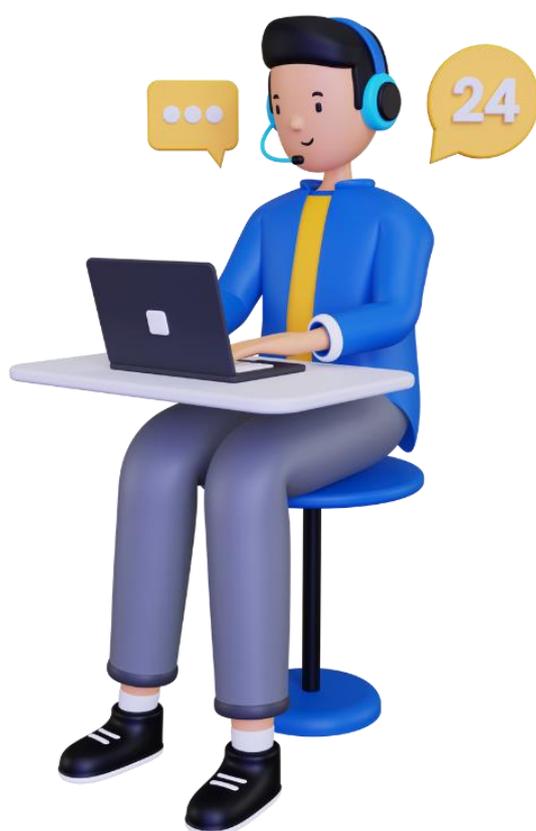


# Manual de Utilização

## Assistência 24 horas



**now.** seguros

**Canais de Atendimento**

**[www.nowseguros.seg.br](http://www.nowseguros.seg.br)**

**Contatos Now Seguros**

0800 111 9144

0800 773 7682 (Exclusivo para portadores de limitação auditiva e de fala)

(11) 91851-0101

**Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – 24 horas**

**[sac@nowseguros.seg.br](mailto:sac@nowseguros.seg.br)**

**Ouvidoria**

**[ouvidoria@nowseguros.seg.br](mailto:ouvidoria@nowseguros.seg.br)**



## 1. Informações Preliminares

1.1 Os serviços amparados por esta Assistência 24 Horas, referem-se única e exclusivamente aos custos de mão de obra, salvo se mencionado de outra forma na descrição do serviço disponibilizado.

1.2 Os serviços serão prestados mediante prévia solicitação do usuário, à Central de atendimento da Assistência 24 Horas, exclusivamente através dos telefones 0800 722 0958 e 0800 773 7682 (exclusivo para portadores de limitação auditiva e de fala).

1.3 Os serviços de assistência serão prestados pelos profissionais indicados pela Central de atendimento da Assistência 24 Horas.

**1.4 A utilização dos serviços disponibilizados nesta assistência está sujeita a uma carência de cinco dias, contados a partir do início de vigência da contratação do seguro, sendo essa carência desconsiderada no contexto das renovações automáticas do seguro.**

## 2. Definições

**Assistência:** é o serviço que será prestado conforme disposto neste Guia Prático.

**Carência:** período contínuo de tempo em que a Assistência estará isenta de prestação de qualquer serviço atrelado ao bilhete contratado.

**Evento Previsto:** são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário, que provoquem danos ao imóvel segurado.

**Imóvel Garantido:** toda a área territorial da residência (terreno e construção) instalada no local segurado.

**Prestadores:** pessoas físicas ou jurídicas que prestam serviços nas várias modalidades de assistência amparadas por este contrato.

**Problema Emergencial:** são eventos súbitos, inesperados, ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independente da ocorrência de um evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar o agravamento dos danos, diminuindo suas consequências.



**Usuário:** pessoa física ou jurídica, titular do seguro Compreensivo Residencial.

No caso de pessoa física, consideram-se também como usuário: o cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º grau, desde que convivam com o segurado e sejam seus dependentes.

### **3. Objetivo do Serviço**

A Assistência 24hs tem por objetivo prestar serviços de atendimento aos problemas emergenciais ocorridos na residência segurada neste bilhete, conforme condições a seguir especificadas:

### **4. Serviço Disponibilizado**

#### **CHAVEIRO**

##### **1. O que está coberto:**

Em caso de impedimento de acesso ao interior da residência segurada (entrada ou saída), em virtude, de problemas com as chaves ou fechadura: quebra, perda, emperramento, roubo/furto das chaves ou travamento involuntário das chaves, a Assistência 24 horas garante o custo de mão de obra, e, se necessário, confecção de uma cópia de chave (simples ou tetra), para solução do problema.

Este serviço está limitado a portas ou portões principais para acesso ao interior da residência do Segurado.

##### **2. O que não está coberto:**

- a) Cópia de chaves sobressalentes; troca de segredo; reparo em fechaduras magnéticas ou nas instalações de fechaduras magnéticas/elétricas/eletrônicas;
- b) Chave eletrônica;
- c) Instalação de fechaduras simples ou tetra;
- d) Reparos em portas internas, guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno e ainda reparo de fechadura tetra, com mais de 05 (cinco) pinos;
- e) Despesas com compra de material para execução do serviço; e



f) Valores referente à mão de obra que excedam ao limite estipulado para o mesmo.

### **3. Horário de atendimento:**

24 (vinte e quatro) horas.

### **4. Limite das despesas com mão de obra:**

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento/atendimento, limitado 3 (três) atendimentos para um mesmo usuário, na residência segurada, dentro do período de 12 (meses), independente do serviço solicitado.

## **HIDRÁULICA**

### **1. O que está coberto:**

Em caso de vazamento (aparente) em tubulações em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, encanamento de chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa de descarga acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, misturadores, vasos sanitários e tanques, a Assistência 24 Horas garante o custo de mão de obra para a contenção emergencial do problema.

### **2. O que não está coberto:**

- a) Remoção de pia, coluna ou gabinete;
- b) Adaptações em parede devido a divergência na espessura;
- c) Danos ocasionados em virtude de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- d) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- e) Reparos definitivos;
- f) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- g) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (exemplo: cobre, aço ou ferro);
- h) Assistência para materiais não básicos, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.);
- i) Limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, diagnóstico de vazamento que não seja de causa aparente;
- j) Limpeza para caixa d'água e/ou troca de telhas de amianto;
- k) Desentupimentos de rede de esgoto que interliguem as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;
- l) Reparos de alvenaria e/ou acabamento;
- m) Locação de andaimes;



- n) Despesas com compra de material para execução do serviço; e
- o) Valores referente à mão de obra que excedam ao limite estipulado para o mesmo.

### **3. Horário de atendimento:**

24 (vinte e quatro) horas.

### **4. Limite das despesas com mão de obra**

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento/atendimento, limitado 3 (três) atendimentos para um mesmo usuário, na residência segurada, dentro do período de 12 (meses), independente do serviço solicitado.

## **ELÉTRICA**

### **1. O que está coberto:**

Em caso de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, troca de lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados), em virtude de curto-circuito e/ou problemas elétricos que interrompam o fornecimento de energia em algum ponto da residência, a Assistência 24 Horas garante o custo de mão de obra para a contenção emergencial do problema.

### **2. O que não está coberto:**

- a) Troca ou Instalação de fiação;
- b) Quebra de parede, teto ou piso;
- c) Reparo em chuveiro a gás;
- d) Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, carga elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodomésticos e eletroeletrônicos;
- e) Troca ou instalação de fiação em virtude de falta de manutenção ou incompatibilidade entre disjuntor e fiação;
- f) Despesas com compra de material para execução do serviço; e
- g) Valores referente à mão de obra que excedam ao limite estipulado para o mesmo.

### **3. Horário de atendimento:**

24 (vinte e quatro) horas.

### **4. Limite das despesas com mão de obra**



R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento/atendimento, limitado 3 (três) atendimentos para um mesmo usuário, na residência segurada, dentro do período de 12 (meses), independente do serviço solicitado.

## **VIDRACEIRO**

### **1. O que está coberto:**

Em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas a Assistência 24 Horas garante o custo de mão de obra para a contenção emergencial do problema. Caso não seja possível a realização do serviço o profissional deverá providenciar a colocação de um tapume.

### **2. O que não está coberto:**

- a) Reparo de vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da residência;
- b) Localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou fora de linha de fabricação, bem como pela substituição de materiais idênticos aos existentes;
- c) Atendimento em decorrência de motivos estéticos; e
- d) Locação de andaimes.

### **3. Horário de atendimento:**

24 (vinte e quatro) horas.

### **4. Limite das despesas com mão de obra**

R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento/atendimento, limitado 3 (três) atendimentos para um mesmo usuário, na residência segurada, dentro do período de 12 (meses), independente do serviço solicitado.

