

Manual de Assistência 24 horas



Zurich Condomínio



Índice

| | |
|---|----|
| Seja bem-vindo | 03 |
| Serviços de Assistência 24 Horas | 04 |
| Condições Gerais do Serviço de Atendimento 24 Horas | 04 |
| Como Acionar? | 05 |
| Condições de utilização dos Serviços Sustentáveis | 16 |
| Regras da assistência Descarte Ecológico | 17 |

Seja bem-vindo

Você acaba de contratar a proteção de uma das maiores seguradoras do mundo, Zurich Brasil Seguros.

Este manual contém todas as informações sobre Serviços Sustentáveis e Assistência 24 horas e vai ajudá-lo a conhecer as coberturas e serviços disponíveis e suas condições de uso.

Central de Assistência 24 Horas

0800 729 1400 (Ligação gratuita).

Basta identificar nome/CNPJ do condomínio segurado e numero da apólice do local de risco regurado.

Serviços de Assistência 24 horas

1. Condições Gerais do Serviço de Assistência 24 horas

Objetivo: A assistência 24 horas do produto Zurich Condomínio visa assistir e amparar o Segurado em situações difíceis ou emergenciais, garantindo a mão de obra para execução dos serviços prestados, através de uma rede de prestadores devidamente capacitada e treinada, com qualidade diferenciada em atendimento e serviço.

A prestação dos Serviços de Assistência 24 Horas Zurich Condomínio está condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Apólice de Seguro e/ou, a ocorrência de eventos não cobertos na Apólice, desde que:

- Seja solicitado no período de vigência da apólice
- Caracterizem uma situação de emergência
- Se limitem às áreas comuns do condomínio
- Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone à Central de Assistência 24 Horas

Definições: Para efeito da Assistência ao Condomínio, entende-se por:

| | |
|----------------------|--|
| Usuário | O síndico e os funcionários do condomínio, desde que devidamente registrados no quadro funcional do Condomínio segurado. |
| Condomínio Assistido | Aquele designado na apólice/certificado Seguro Zurich Condomínio, localizado em Território Brasileiro. |
| Emergência | É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências. |
| Acidente Pessoal | <p>É o acontecimento imprevisto, subido, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do usuário ou torne necessário tratamento médico. Incluem-se, ainda, no conceito de acidente pessoal as lesões decorrentes de:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o usuário ficar sujeito em decorrência do acidente;b) Escapamento acidental de gases e vapores;c) Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causados exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas. |

| | |
|-----------------|--|
| Evento Previsto | <p>Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes.</p> <p>Os eventos assistidos objeto da prestação de serviço são os abaixo relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Explosão e implosão; b) Incêndio accidental ou provocado por terceiros; c) Danos elétricos; d) Queda de raio no terreno onde está localizado o imóvel; e) Roubo ou furto qualificado (com violação, destruição o rompimento de obstáculos para acesso ao condomínio), com ou sem ação de vandalismo; f) Alagamento em decorrência de vazamento interno accidental; g) Arrombamento de portas e janelas; h) Impacto de veículos que impeçam o acesso ao condomínio assistido; i) Quebra de vidros; j) Acidente pessoal; k) Desmoronamento; l) Vendaval e granizo; m) Queda de aeronaves. |
| Reembolso | <p>Na eventualidade de não existir profissional credenciado na região, a Central de Atendimento poderá autorizar a execução dos serviços por prestadores locais, escolhidos pelo Segurado, e reembolsará os gastos até os limites estabelecidos neste contrato para o evento coberto.</p> <p>Na impossibilidade de atendimento através da Assistência 24 horas, o segurado será autorizado a providenciar o serviço de forma particular e, nesta situação, fica garantido o reembolso até o valor limite previsto em cada um dos serviços oferecidos.</p> |

2. Como Acionar?

O acionamento poderá ser feito a qualquer hora do dia ou da noite, através do telefone:

0800 729 1400 (ligação gratuita), informando seu nome, número da apólice do Seguro Zurich Condomínio e o serviço de que necessita.

| Serviço | Descrição | Limite | Exclusões |
|---------------------------------|---|--------------------------|---|
| Indicação de mão de obra | <p>Indicação de profissionais para diversos tipos de serviços para manutenção do imóvel, para atender a necessidade, mesmo que não tenha ocorrido eventos previstos.</p> <p>Chaveiro;</p> <p>Eletricista;</p> <p>Encanadores;</p> <p>Vigilantes;</p> <p>Vidraceiro (horário comercial)</p> <p>Assistência técnica linha branca e marrom.(horario comercial)</p> | Sem limite de utilização | <p>a) Os custos para execução dos serviços são de responsabilidade do segurado;</p> <p>b) O agendamento para serviços não emergenciais é de até 48 horas;</p> <p>c) Para serviços de eletrodomésticos ou eletrônicos somente haverá indicação de profissional caso não seja necessário deslocamento do técnico entre municípios. No caso de tal necessidade, a assistência será encerrada;</p> <p>d) A Assistência 24 Horas não possui engenheiros e/ou arquitetos credenciados e não oferece indicação de profissionais nos casos de obras ou reformas de imóveis de qualquer natureza;</p> <p>e)A Assistência 24 Horas dará 03 meses de garantia sobre a mão de obra do serviço executado pelo profissional credenciado e indicado.</p> |

| | | | |
|------------------------------|---|---|--|
| <p>Chaveiro (24h)</p> | <p>Evento previsto: Em caso de arrombamento, roubo ou furto no condomínio, em que tenham sido causados danos nas fechaduras de janelas, portas e/ou portões de acesso à área comum do condomínio com danificação da(s) fechadura(s), será enviado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.</p> <p>Emergencial: Na hipótese de perda, quebra, roubo ou furto das chaves de uma das portas comuns ou da principal do Condomínio Assistido, e ainda nos casos de mau funcionamento de fechaduras que deixem o imóvel vulnerável, será enviado um profissional para abertura, conserto ou confecção de chave simples, conforme necessário.</p> | <p>1 utilização por vigência, até R\$250,00 para evento de sinistro e R\$150,00 para problema emergencial;</p> <p>01 (uma) fechadura por chamado.</p> | <p>a) Troca de peças e/ou componentes;</p> <p>b) Fechaduras de janelas e portas internas, guarda-roupas, depósitos, e portas de acesso a áreas não comuns do Condomínio.</p> <p>c) Serviços para confecção de novas chaves em caso de estética e/ou conveniência.</p> <p>D) Aberturas de portas internas nos casos que existam pessoas ou animais trancados no cômodo inacessível.</p> |
|------------------------------|---|---|--|

| | | | |
|---------------------------------|--|---|---|
| <p>Eletricista (24h)</p> | <p>Em caso de falta de energia elétrica nas áreas comuns do Condomínio Assistido em decorrência de falha ou avaria nas instalações elétricas do mesmo, será enviado um profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, desde que tecnicamente possível.</p> | <p>1 utilização na vigência, até R\$450,00; Reembolso no limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>a) Troca ou instalação de fiação; b) Portões elétricos / eletrônicos, alarme, interfones, cercas elétricas, circuitos de segurança, telefone, equipamentos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos, peças ou manutenção e conserto de elevadores; c) Locação de andaime.</p> |
|---------------------------------|--|---|---|

| | | | |
|--------------------------------|--|---|---|
| <p>Hidráulica (24h)</p> | <p>Evento Previsto: Em caso de alagamento interno acidental, será enviado profissional para conter provisoriamente a situação de risco. Trata-se de um serviço paliativo e não serão assumidos pela assistência os custos com reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou de desentupimento.</p> <p>Entende-se por alagamento os casos em que houver ruptura, entupimento ou rompimento de canos, calhas ou ramais internos da tubulação, sem ação do Segurado e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gordura.</p> <p>O segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou vazamento.</p> | <p>1 utilização por vigência até R\$600,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços de Assistência 24h.</p> | <p>a) Serviço de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixas d'água, bombas hidráulicas, sifões, reparação de goteiras ou proteção de paredes externas do imóvel;</p> <p>b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;</p> <p>c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;</p> <p>d) Locação de andaime;</p> <p>e) Utilização de equipamentos de detecção eletrônica;</p> <p>f) Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC;</p> <p>g) Serviços de alvenaria ou reposição de acabamento nos casos de quebra.</p> |
|--------------------------------|--|---|---|

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| <p>Vidraceiro (24h)</p> | <p>Em caso de quebra de vidros de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) do Condomínio Assistido, será enviado um profissional que fará a recuperação ou reposição, ou ainda na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente a contenção emergencial com a colocação de tapume. Caso seja necessária a colocação de tapume, o serviço será encerrado e o prestador não retornará posteriormente para a troca do vidro.</p> | <p>1 utilização por vigência, até R\$250,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$200,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>a) A Assistência 24 Horas não terá responsabilidade sobre a colocação de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou fora de linha de fabricação, bem como pela substituição de materiais idênticos aos existentes;</p> <p>b) Atendimento em decorrência de motivos estéticos;</p> <p>c) Locação de andaime.</p> |
|------------------------------------|---|--|---|

| | | | |
|---|--|--|--|
| Cobertura Provisória de Telhados (24h) | <p>Evento Previsto: Em caso de vendaval, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento ou granizo, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, será providenciado, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico, ou outro material, apropriado ou ainda, a substituição das telhas danificadas.</p> <p>Essa cobertura contempla a substituição de telhas de barro, exceto a tipo 'germânica', e as de fibrocimento</p> <p>A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do Segurado.</p> | <p>1 utilização por vigência até R\$200,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$300,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>a) Troca de telhas;</p> <p>b) Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais;</p> <p>c) Atendimento por quebra acidental das telhas;</p> <p>d) Locação de andaime.</p> |
| Vigilante (24h) | <p>Em caso de evento previsto que torne o Condomínio vulnerável à entrada de invasores, a Assistência 24 Horas se encarregará das despesas de um profissional de vigilância (sem armamento) para resguardar a portaria principal, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.</p> | <p>1 utilização por vigência, até R\$300,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$250,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>-</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Limpeza (Horário Comercial) | <p>Em caso de evento previsto que afete as áreas comuns do condomínio, serão enviados profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para viabilizar a utilização destas áreas ou minimizar os efeitos do evento.</p> <p>Este serviço tem o objetivo de recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos funcionários ou ao menos efeitos do sinistro, preparando o Condomínio para um reparo posterior definitivo.</p> | <p>1 utilização por vigência até R\$500,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$200,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>-</p> |
| Reparo em Aparelho de Ar Condicionado (Horário Comercial) | <p>Nos casos de quebra ou mal funcionamento de equipamento de ar condicionado, de uso nas áreas comuns do Condomínio, fica garantido o envio de um profissional para efetuar o reparo, com custeio de mão de obra dentro dos limites previstos.</p> <p>Serviço disponível para equipamentos com até 10 anos de uso.</p> | <p>1 utilização por vigência até R\$400,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>a) Fornecimento de peças;</p> <p>b) Dano decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;</p> <p>c) Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;</p> <p>d) Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de "recall";</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>e) Assistência em caso de evento previsto, por variação da tensão elétrica no imóvel ou ainda por tensão em desacordo com a indicada pelo fabricante;</p> <p>f) Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;</p> <p>g) Substituição de quaisquer acessórios não fundamentais para o funcionamento do aparelho;</p> <p>h) Reparos estéticos;</p> <p>i) Custos com instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem reaperto, alinhamentos, ou quaisquer outros serviços que configurem manutenção periódica ou preventiva;</p> <p>j) Locação de andaime.</p> |
|--|--|--|

| | | | |
|--|--|---|---|
| Caçamba | <p>Garante a locação de uma caçamba por até 3 dias ou valor limite previsto, o que for atingido primeiro, para retirada de entulho de construção civil, resultado de obras nas áreas comuns do Condomínio.</p> | <p>1 utilização por vigência até R\$300,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>a) Não estão cobertas peças ou materiais em nenhum tipo de serviço, exceto quando expresso especificamente na descrição do serviço;</p> <p>b) A Assistência 24 horas se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado neste manual;</p> <p>c) Todos os custos para execução de serviços acima dos limites aqui previstos são de responsabilidade do segurado;</p> <p>d) Quebra de parede, teto ou piso para execução do serviço necessário.</p> |
| Reparo em Aquecedor a Gás (Horário Comercial) | <p>Nos casos de quebra ou mal funcionamento de aquecedores a gás para os equipamentos de uso nas áreas comuns do Condomínio, fica garantido o envio de um profissional para efetuar o reparo, com custeio de mão de obra dentro dos limites previstos.</p> <p>Serviço disponível para equipamentos com até 10 anos de uso.</p> | <p>1 utilização por vigência até R\$500,00;</p> <p>Reembolso no limite de até R\$150,00, quando autorizado pela Central de Serviços da Assistência 24h.</p> | <p>a) Fornecimento de peças;</p> <p>b) Dano decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;</p> <p>c) Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;</p> <p>d) Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | <p>defeitos em ocorrência de “recall”;</p> <p>e) Assistência em caso de evento previsto, por variação da tensão elétrica no imóvel ou ainda por tensão em desacordo com a indicada pelo fabricante;</p> <p>f) Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;</p> <p>g) Substituição de quaisquer acessórios não fundamentais para o funcionamento do aparelho;</p> <p>h) Reparos estéticos;</p> <p>i) Custos com instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem reaperto, alinhamentos, ou quaisquer outros serviços que configurem manutenção periódica ou preventiva;</p> <p>j) Locação de andaime.</p> |
| <p>Reparo em Portão Automático (Horário Comercial)</p> | <p>Garante a mão de obra necessária para substituição da motorização, automação (placa eletrônica e controle) e lubrificação do</p> | <p>1 utilização por vigência até R\$500,00; Reembolso no limite de até R\$150,00.</p> | <p>a) Fornecimento de peças;</p> <p>b) Dano decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | portão automático do Condomínio. A compra de peças, materiais e componentes necessários aos reparos, é responsabilidade do usuário. | | c) Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; d) Descarrilamento; e) Dano decorrente de colisão com veículo; f) Locação de andaime. |
|--|--|--|--|

3. Condições de utilização dos Serviços Sustentáveis

Conte com os serviços sustentáveis para manter o seu Condomínio nas melhores práticas de sustentabilidade.

Abrangência: Território nacional.

Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade e é acompanhado de certificado emitido ao segurado, após a conclusão do serviço.

Atendimento: Horário Comercial.

| Serviço | Descrição | Limite |
|--|--|--|
| Descarte Ecológico de Móveis, Eletrodomésticos, Eletrônicos e Entulho e Restos de Obras | Neste serviço, você poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis, eletrodomésticos, eletrônicos e entulho e restos de obras. Será verificada a condição de uso dos itens para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas. Materiais que não puderem mais ser reutilizados, como o entulho e restos de obras, serão devidamente separados ou desmontados, seus componentes e materiais descaracterizados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria-prima ou subprodutos para construção civil. | 2 (duas) utilizações por vigência de até 3 (três) itens, inclusive sacos de entulho de aproximadamente 60 kg cada, por retirada. |

| | | |
|---|--|-------------------|
| Consultoria Ambiental e Projetos Ecoeficientes | <p>Suporte com dicas e práticas sustentáveis para economia de energia elétrica, economia de água, ideias para ambientes sustentáveis, indicação de prestadores para Projetos Ecoeficientes (energia limpa) e orientação para o descarte adequado e reciclagem do lixo residencial, além da indicação de prestadores para o desenvolvimento de projetos sustentáveis no Condomínio.</p> | <p>Ilimitado.</p> |
|---|--|-------------------|

4. Regras da assistência ao Descarte Ecológico

As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável maior de 18 anos no local;

A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Ecoassist e onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo da Ecoassist, será necessário que o segurado providencie o deslocamento do material até o veículo;

O local para a retirada deverá apresentar a segurança adequada aos agentes da Ecoassist.

O que não está coberto:

- 1) Retirada de entulho não ensacado ou acima dos limites contratados;
- 2) Retirada de qualquer item não coberto;
- 3) Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria;
- 4) Retirada de sacos de entulho em local onde não seja possível o acesso aos veículos da Ecoassist;
- 5) Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entre outros);
- 6) Retirada de sacos de entulho em local de risco do agente da Ecoassist;
- 7) Retirada de sacos de entulho ou móveis e equipamentos em que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência ou empresa;
- 8) Retirada de sacos de entulho onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado;
- 9) Retirada de resíduo tóxico de qualquer espécie, como resíduo hospitalar, óleo, fertilizantes, tinta, remédio, máquinas hospitalares, etc;
- 10) Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie.

Central de Serviço do Segurado:

4020 4848 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 285 4141 (demais localidades)

SAC: 0800 284 4848

Deficiente Auditivo: 0800 275 8585

Ouvidoria: www.zurich.com.br

Correspondências: Av. Getúlio Vargas, 1420 - 5º andar

Funcionários - Belo Horizonte - MG - CEP 30112-021

Telefone: 0800 770 1061

www.zurich.com.br

Mod. 203/029 – JAN/2020



As marcas e sinais distintivos aqui utilizados são registrados em nome da Zurich Insurance Company Ltd em várias jurisdições em todo o mundo.

