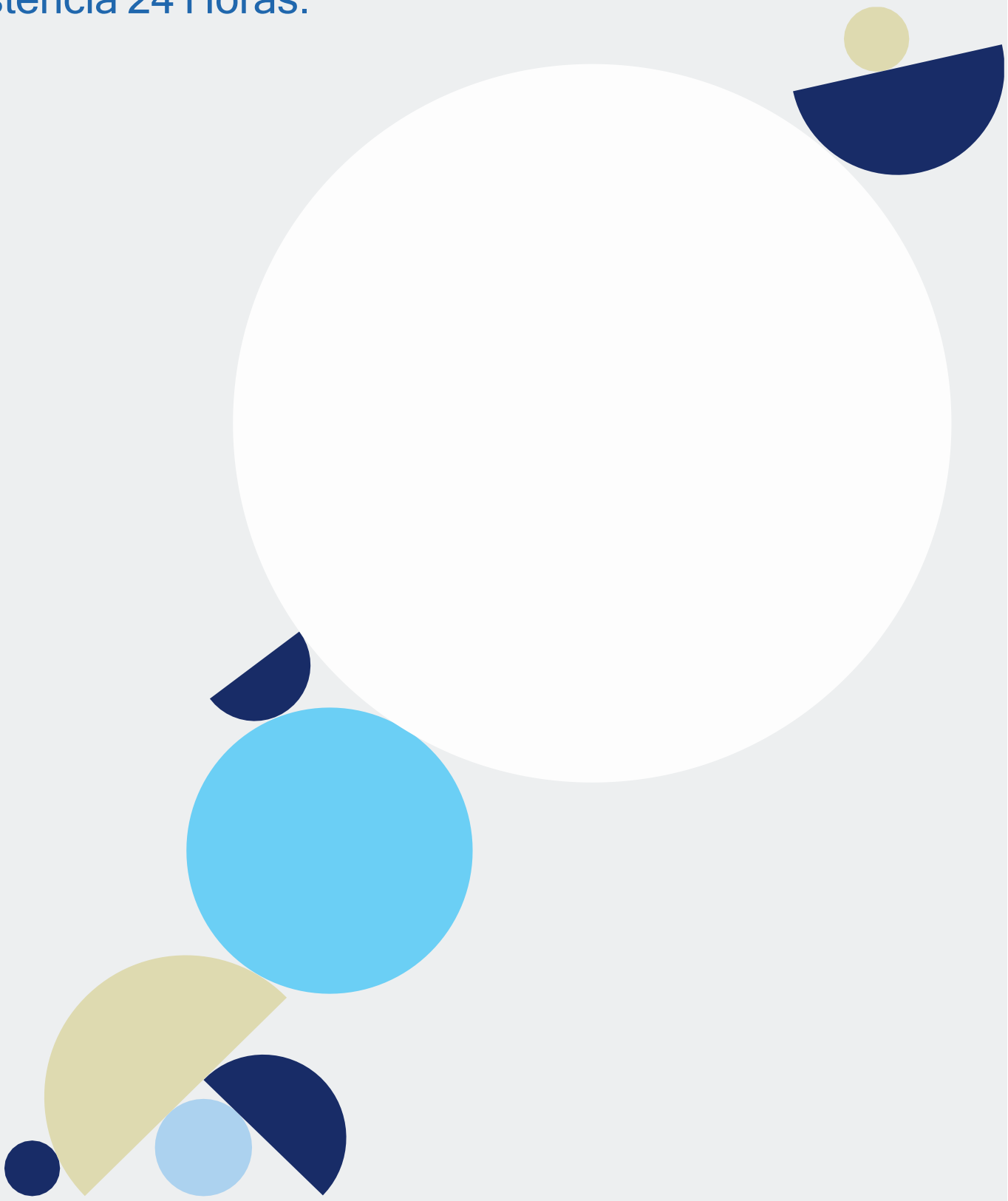


Zurich

Manual do Cliente
Assistência 24 Horas.



Contatos

Assistência 24 Horas:

Central de Serviços ao Cliente:

Serviço de Atendimento ao Cliente:

Deficiente Auditivo:

Ouvidoria:

Para consultar endereços e telefones das nossas filiais, acesse www.zurich.com.br.

Importante: a sua carta de quitação anual também está disponível em nosso site www.zurich.com.br.

Correspondências: Av. Getúlio Vargas, 1420 - 5º andar - Funcionários - Belo Horizonte - MG - CEP 30112-021 -
Telefone: 0800 770 1061

Obrigado por escolher a Zurich.

Tenha a certeza de que nosso trabalho estará sempre focado na sua satisfação e confiança.

Zurich

1. Definições

1.1. Contrato de Seguro

É o documento enviado pela Seguradora ao Cliente que representa o contrato de seguro, nesse documento consta as informações do seu veículo, o que cobre, limites, valores e também o tempo de duração do seu contrato. Esse documento também é chamado de apólice.

1.2. Cliente

É a pessoa física ou jurídica que contrata o seguro que pode também ser chamado de Segurado. Vale lembrar que os serviços de Assistência 24 Horas também são estendidos a todos os ocupantes do veículo no momento da ocorrência de evento previsto - com exceção dos casos em que está prevista sua exclusão em cada serviço.

1.4. Residência do cliente

É o domicílio do cliente, conforme endereço informado no contrato de seguro.

1.5. Evento

É a ocorrência imprevisível e casual que envolva direta ou indiretamente (completar)

2. Limite

2.1. Limite de utilização

Os limites dos serviços da Assistência 24 Horas estão informados no descritivo de cada serviço. O serviço de será fornecido de acordo com o limite do plano contratado.

a) O mesmo serviço não poderá ser usado mais de uma vez no mesmo evento, exceto quanto expressamente informado neste manual.

b) Nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência 24 Horas ou por meio dos canais digitais, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado no contrato de seguro.

3. Âmbito Territorial e Duração

O limite territorial da assistência será o seguinte:

3.1. O seguro cobre todos os serviços previstos neste manual em todo o território nacional.

3.2. A duração das garantias dos serviços de Assistência 24 Horas aqui descritos fica limitada ao período de duração do contrato do seguro.

4. Serviços de Assistência 24 Horas

4.2. Pacote de Assistência Residencial - IKE

4.2.2. Eletricista

Em caso de queda da energia elétrica na residência, total ou parcial, devido a uma falha ou danos nas instalações elétricas, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para realizar o reparo emergencial necessário para restabelecer a energia elétrica, desde que tecnicamente possível.

Limites de utilização: R\$ 100,00 por evento. Limite de até 2 (duas) intervenções durante o período de duração do contrato de seguro.

Não estão cobertos:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime para alturas maiores de 7 metros;
- Custos de serviços que excederem o limite.

4.2.3. Encanador

Se ocorrer entupimentos, vazamentos com risco de inundação ou gradativos, gotejamentos ou infiltrações, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços à residência para solução emergencial do problema, desde que não haja necessidade de quebra de piso ou parede.

O serviço contempla exclusivamente vazamentos em tubulações aparentes em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água acoplada e registro.

Limites de utilização: R\$ 200,00 por evento. Limite de até 2 (duas) intervenções durante durante durante o período de duração do contrato de seguro.

IMPORTANTE

- Para ser atendido pela Assistência 24 Horas, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- O cliente deverá informar ao prestador de serviços o local exato da ruptura ou vazamento.
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como remoção de pias, coluna ou gabinetes.

Não estão cobertos:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com materiais;
- Locação de andaime;
- Custos de serviços que excederem o limite;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ou conexões que não sejam PVC como cobre, aço e ferro;
- Assistência para materiais, equipamentos e/ou conexões fora de linha como flange de amianto.

4.2.4. Vidraceiro

Se houver quebra de vidros de portas ou janelas externas da residência, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para conter a situação emergencial e restabelecer a segurança do imóvel, ainda que provisoriamente, com utilização de materiais alternativos, se for necessário.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro, a Assistência 24 Horas fornecerá a colocação de tapume. Nesse caso, após a colocação do tapume, o serviço será encerrado e o prestador de serviços não retornará para troca do vidro.

Limites de utilização: R\$ 200,00 por evento. Limite de até 2 (duas) intervenções durante o período de duração do contrato de seguro.

IMPORTANTE

- a) O material utilizado pela Assistência 24 Horas compreende vidro transparente básico: canelado, liso ou martelado, até 4 milímetros de espessura.
- b) A Assistência 24 Horas não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora da linha de fabricação.
- c) Os custos de execução do serviço que excederem os limites contratados serão de responsabilidade do cliente.
- d) A escolha do material básico fica a critério da seguradora, cuja a premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, tendo por objetivo não agravar os danos.
- e) A Assistência 24 Horas não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência assistida.

4.2.5. Limpeza de caixa d'água

O serviço compreende a limpeza de uma caixa de até 5.000 mil litros.

Limites de utilização: Limite de 1 (uma) intervenção durante durante o período de duração do contrato de seguro.

IMPORTANTE

- a) O serviço é exclusivo para casas.

Não estão cobertos:

- Coletores de água;
- Retirada de telhas de qualquer tipo ou tamanho;
- Casas de 2 pavimentos no nível da rua;
- Reparos definitivos;
- Despesas com materiais;
- Locação de andaime;
- Custos de serviços que excederem o limite;

4.4 Pacote de Assistência Vida - ike

4.4.1. Cartão Alimentação cartão ou créditos para alimentação

Em caso de falecimento do titular do seguro, será fornecido ao beneficiário durante por 3 meses um cartão no valor de R\$ 150,00 mensais para compra de alimentos em rede credenciada.

Limites de utilização: R\$ 150,00 por evento. Limite de até 3 (três) intervenções durante durante durante o período de duração do contrato de seguro.

4.5. Assistência Bolsa Protegida - IKE

4.5.1 Vitima de Crime

Esse serviço garante:

- a) Informações sobre bloqueio de cartão de crédito: fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto com o usuário.
- b) Informações sobre bloqueio de celular: fornecimento de telefones de concessionárias para que o usuário possa solicitar o bloqueio. O serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

Limites de utilização: Limite de 1 (uma) intervenção durante durante durante o período de duração do contrato de seguro.

4.6. Assistência para Internação Hospitalar - IKE

4.6.1. Envio de acompanhante

O serviço garante o fornecimento de um meio de transporte para envio de acompanhante, caso o cliente permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias .

Limites de utilização: Limite de 1 (uma) intervenção durante durante durante o período de duração do contrato de seguro