



**CARO SEGURADO,**

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS oferece inúmeras facilidades, vantagens e serviços aos Segurados.

Para usufruir das vantagens e serviços aqui relacionados, ligue para a Central de Atendimento. A ligação é gratuita e você poderá obter orientação, autorização ou informações complementares sobre serviços aqui mencionados.

**Assistência 24 horas – MS RESIDÊNCIA**  
**Telefone: 0800 707 7883 ou 0800 707 7616**

Para uma maior agilidade no atendimento, tenha as seguintes informações em mãos:

- ✓ Nome do Segurado e CNPJ (titular do seguro);
- ✓ Endereço completo;
- ✓ Número da apólice;
- ✓ Número do telefone para contato;
- ✓ Descrição resumida do serviço necessário.

**CLÁUSULA Nº 01261 - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – PLANO ESSENCIAL****1. DEFINIÇÕES GERAIS**

**SEGURADO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro do proponente.

**EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

**PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de

---

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

**PROBLEMAS ELÉTRICOS:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

**CHAVEIRO:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

**QUEBRA DE VIDROS:** para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do Segurado, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

**OBS.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da MITSUI SUMITOMO SEGUROS será tirar o Segurado da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

## 2. RISCOS COBERTOS

Esta cobertura adicional de Assistência 24 horas apresenta um conjunto de serviços oferecidos ao

---

### Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que podem ser acionados para utilização em consequência de eventos cobertos descritos abaixo.

Para fins de prestação de serviços e/ou Reembolsos estarão amparados às reclamações decorrentes dos seguintes eventos:

- A) Roubo (Assalto a mão armada);
- B) Roubo e/ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel, com ou sem ações de vandalismo);
- C) Arrombamento;
- D) Incêndio / raio / explosão de qualquer natureza;
- E) Desmoronamento;
- F) Vendaval até fumaça;
- G) Alagamento (danos por água, provenientes de súbita e imprevista rupturas ou entupimentos da rede internada água);
- H) Danos elétricos (decorrentes de variações anormais de tensão, curto circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas que deixam a empresa, ou alguma de suas dependências sem energia, excluindo-se os “apagões”);
- I) Quebra de vidros;
- J) Tumultos / greves / lock-out;
- K) Impacto de veículos;
- L) Queda de aeronaves.

Em quaisquer circunstâncias, serão respeitados os limites máximos de indenização descritos na presente cláusula e, quaisquer valores excedentes, estarão sob a responsabilidade do Segurado.

Estes serviços estão à disposição, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados pela Rede Referenciada.

A garantia destes serviços está limitada à vigência da apólice.

O atendimento e/ou prestação de serviço de assistência, não implicam na responsabilidade pelo pagamento de indenizações decorrentes de quaisquer outras coberturas constantes deste plano de seguro.

---

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

**Os Limites Máximos de Indenização para cada um dos serviços amparados por esta cobertura adicional serão fixados por local de risco, não sendo cumulativo em casos de apólices com mais de um local. Desta forma, os respectivos limites não se somam e nem se comunicam.**

**O Limite Máximo de Indenização contratado será reduzido em função da reclamação de sinistro(s) amparado(s) por esta cobertura adicional, não havendo a possibilidade de reintegração durante a vigência da apólice.**

Em caso de sinistro amparado por esta cobertura adicional o Segurado poderá acionar a Rede Referenciada, respeitando-se os procedimentos descritos no item 3 - "Rede Referenciada", ou solicitar o reembolso das despesas incorridas, respeitando-se os procedimentos descritos no item 4 - "Procedimentos para o Reembolso".

### **3. REDE REFERENCIADA**

**Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da Central de Atendimento da Mitsui Sumitomo Seguros, pelos telefones gratuitos 0800 707 7883 ou 0800 707 7616, que possuem abrangência nacional, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:**

- A) Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);**
- B) Endereço completo;**
- C) Número da apólice;**
- D) Número do telefone para contato;**
- E) Descrição resumida do serviço necessário.**

### **4. PROCEDIMENTOS PARA O REEMBOLSO**

O Segurado poderá solicitar o reembolso referente à mão-de-obra dos eventos amparados por esta cobertura adicional respeitando os seguintes critérios:

Apresentação de 3 (três) opções de orçamentos, contendo: data, descrição e o valor do serviço referente à Mão-de-obra a ser utilizada;

Aguardar a anuência expressa da Mitsui Sumitomo Seguros quanto à autorização de reparo;

Após a aprovação do serviço, apresentar a Nota Fiscal com a descrição do local de risco segurado para a realização do reembolso.

**O Segurado não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos a utilização de mão-de-obra contratada e/ou executada por terceiros, sem a devida anuência expressa da Seguradora.**

A Seguradora se reserva o direito de inspecionar a qualquer momento o local e a nota fiscal.

O limite máximo de indenização relativo aos serviços e eventos amparado por esta cobertura adicional ficará restrito ao montante estabelecido no item Limites de cada um dos respectivos eventos.

**5. SERVIÇOS - O LIMITE GLOBAL PARA OS SERVIÇOS DESTE PLANO SERÁ DE ATÉ R\$ 400,00 (QUATROCENTOS REAIS) AO ANO INDEPENDENTE DO SERVIÇO SOLICITADO.**

### 5.1 CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Segurado à residência, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) - Mão de Obra e Material Básico.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

#### **OBSERVAÇÕES:**

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Segurado ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

---

#### **Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 (sessenta) anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Segurado;
6. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra e material básico (conforme definido pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS) até o limite, sendo o excedente sob responsabilidade do Segurado.

## 5.2 MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento 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, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com o custo de mão de obra e material básico para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a MITSUI SUMITOMO SEGUROS enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) - Mão de Obra e Material Básico.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

### **IMPORTANTE:**

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Segurado.
2. O Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

### **EXCLUSÕES:**

- A) Quebra de parede, teto ou piso;
- B) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- C) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;

---

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

- D) Reparos definitivos;
- E) Locação de andaime;
- F) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- G) Custos com materiais que não sejam considerados básicos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS;
- H) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- I) Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- J) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

### 5.3 MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**LIMITE: R\$200,00 (duzentos reais) - Mão de Obra e Material Básico.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

#### **EXCLUSÕES:**

- A) Quebra de parede, teto ou piso;
- B) Troca ou Instalação de fiação;
- C) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;



- D) Custos com materiais que não sejam considerados básicos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS;
- E) Locação de andaime;
- F) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

#### 5.4 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

**LIMITE:** R\$400,00 (quatrocentos reais)

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

**IMPORTANTE:** A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do Segurado.

#### **EXCLUSÕES:**

- A) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- B) Troca de telhas;
- C) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- D) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- E) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- F) Locação de andaime.

#### 5.5 LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** a residência sem descaracterização do evento previsto, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

**LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;**

**EXCLUSÕES:**

- A) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- B) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- C) Serviços de faxina;
- D) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- E) Despesa com material;
- F) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- G) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira (verificar se está contemplado no plano contratado).

## 5.6 REGRESSO ANTECIPADO

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição) ou Quebra de Vidros, se o Segurado estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

Com esta finalidade, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

**LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido desde que o Segurado esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

## 5.7 RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

---

### Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, caso o Segurado necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, para que o veículo possa ser recuperado.

**LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

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

### **5.8 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS**

Na hipótese em que o Segurado entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

**LIMITE: Ligações no Território Nacional.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

### **5.9 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO**

Na hipótese em que o Segurado solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a MITSUI SUMITOMO SEGUROS fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço.

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede MITSUI SUMITOMO SEGUROS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**LIMITE: Ligações no Território Nacional.**

## 6. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- A) Serviços providenciados diretamente pelo Segurado;
- B) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- C) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- D) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- E) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- F) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- G) Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- H) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- I) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- J) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da MITSUI SUMITOMO SEGUROS ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- K) Despesas com locação de andaime;
- L) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

## 7. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice.

## 8. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.