



Manual do Segurado

Residencial EasyCover



now. seguros

# Introdução

Seu lar representa muito mais do que um simples imóvel. É o lugar onde você cria memórias, fortalece laços com sua família e amigos, e até mesmo pode se tornar uma fonte de renda. Por isso, é essencial resguardar esse patrimônio tão valioso contra os imprevistos da vida.

**IMPORTANTE:** Este manual pode sofrer alterações sem prévio aviso.



# Olá!

Seja bem vindo (a) à comunidade Now.

Agora que você já está protegido, cuidaremos da sua residência como se fosse a nossa.

Aqui, neste manual, vamos explicar todas as coberturas e benefícios de que o seu seguro possui, para que você possa ficar mais tranquilo(a) caso algum imprevisto aconteça. E, para deixar tudo bem claro, neste material tem também um dicionário de termos de seguros, o “Now segurês” para tirar suas dúvidas e fazer com que você aproveite ao máximo os benefícios do seu seguro.



Importante: Leia atentamente este documento. Este manual não exclui a necessidade da leitura das Condições Gerais e das Condições Especiais que estão no site: [www.nowseguros.seg.br/condicoes-gerais](http://www.nowseguros.seg.br/condicoes-gerais)

Em caso de dúvida, não deixe de nos procurar

## **Canais de Atendimento**

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

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

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

## **Contatos Now Seguros**

0800 111 9144 (WhatsApp)

## **Assistência Emergencial (24h)**

0800-722-0958

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

## **Ouvidoria**

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



# Informações Importantes

## Que riscos são segurados (coberturas) e os benefícios (assistências)?

- 🔥 Incêndio e Explosão
- 👤 Roubo e Furto com ou sem arrombamento
- ⚡ Danos Elétricos
- 🌪️ Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo
- ⚡ Queda de Raio
- ✈️ Queda de Aeronave e Impacto de Veículos
- 🏠 Danos Gerais
- 📞 Assistência Emergencial 24h: Chaveiro, Eletricista, Encanador e Vidraceiro



### Quais são as minhas obrigações?

- ❗ Pagar o prêmio (mensalidade) de seguro;
- ❗ Comunicar a Seguradora em caso de sinistro, o mais rápido possível;
- ❗ Manter o imóvel e seus bens, em bom estado de uso, de conservação e segurança, fazendo manutenção sempre que for preciso.



### Quando e como devo pagar?

- ❗ O pagamento do prêmio é MENSAL recorrente no cartão de crédito no modelo de assinatura (igual streaming ou aplicativos de música), ou seja, não ocupa o limite do cartão como um parcelamento e você pode cancelar quando quiser.

## Há alguma restrição da cobertura?

- ❗ Furto cometido mediante abuso de confiança, fraude, escalada, destreza, ou que não tenha deixado vestígios;
  - ❗ Negligência, mau uso, dano intencional;
  - ❗ Obras de arte, raridades, antiguidades, coleções, objetos raros ou de valor estimativo, dinheiro, entre outros;
  - ❗ Animais de qualquer espécie, jardins, arbustos, árvores, flores, plantas, culturas agrícolas, armas e munições;
- IMPORTANTE:** Para consultas as demais restrições (riscos excluídos) e para mais informações de detalhes consulte as [Condições Gerais do Seguro](#).

## Quando começa e acaba a cobertura?

As coberturas entram em vigor e acabam nas precisas datas mencionadas no Bilhete de Seguro no campo "Vigência do Seguro". Ele começa a "valer" as 24h da data da contratação do seguro e é renovado mensalmente.

## Para não esquecer

- ❗ A cada ativação do seguro, disponibilizamos o Bilhete de Seguro, onde estão descritas as características específicas escolhidas na contratação como: limites de indenização, benefícios e período no qual o seguro e as assistências estarão ativos.
- ❗ Sempre que precisar, você pode consultar as Perguntas e Respostas (dúvidas frequentes) em nosso site ou pelo link: <https://www.nowseguros.seg.br/views/faq-geral.php>



# Coberturas



## Incêndio e Explosão

- ✔ Incêndio/ Explosão imprevisto ou inevitável;
- ✔ Garante uma indenização (até o limite máximo contratado para a cobertura) pelos prejuízos e danos causados ao imóvel (estrutura e seu conteúdo) decorrentes de incêndio e/ou explosão de qualquer natureza desde que ocorridos no imóvel segurado.
- ✔ Exemplo de explosão: explosão de botijão de gás ou panela de pressão.
- ✔ Exemplo de incêndio: Incêndio no imóvel segurado, ou ainda, no imóvel vizinho, mas que atinja a residência segurada.
- ✘ Não cobre incêndio e/ ou Explosão fora da residência segurada ou devido ao uso, guarda, manuseio ou armazenagem de artefatos explosivos e afins.
- ✘ Não cobre incêndio originado em culturas agrícolas ou vegetação de qualquer tipo;

### Você sabia?

- A "**explosão**" se caracteriza por uma pressão interna contida que "vaza" para o exterior como um evento em que algo dentro da sua casa explode, causando danos. Isso pode ser causado por um vazamento de gás, uma explosão elétrica, ou até mesmo um defeito em um aparelho que causa uma explosão.
- Na "**implosão**" é a pressão externa que invade um espaço interno e causa o seu colapso, ou seja, ela ocorre quando algo é demolido ou destruído de dentro para fora. Um exemplo seria se você decidisse demolir uma parede ou uma parte da sua casa.



## Danos Elétricos

- ✔ Indeniza até o limite máximo de indenização contratado, os prejuízos causados por variações anormais de tensão, curto-circuito, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas, eletricidade estática e raios.  
Exemplo: queda de energia que acarreta queima dos aparelhos elétricos.
- ✘ Não cobre: danos ocorridos de instalações irregulares ou da falta de manutenção das instalações elétricas e/ou utilizações inadequadas.



## Roubo e Furto com ou sem arrombamento

- ✔ Indeniza, até o limite máximo de indenização contratado, as perdas e/ou danos materiais causados por roubo ou furto (com ou sem arrombamento) ocorrido dentro da residência segurada.
- ✔ Oferece cobertura para roubo e furto, tanto em casos com arrombamento quanto em situações em que não houver sinais de invasão ou com o uso de chave falsa, desde que comprovada a subtração dos bens.
- ✘ Não há cobertura para roubo ou furto em imóveis desocupados, em demolição, imóveis coletivos, imóveis em reconstrução e reformas, repúblicas, pensões, albergues e outros semelhantes.

### Diferença entre os termos

- **Furto simples:** Isso ocorre quando alguém pega algo de você sem que você perceba e sem usar violência, sem causar danos à propriedade. Por exemplo, se alguém pega sua carteira da sua bolsa enquanto você está distraído em um local movimentado.
- **Furto Qualificado:** Aqui, a pessoa pega algo, mas para fazer isso, ela danifica algo, como quebrar uma janela ou arrombar uma porta. Por exemplo, se alguém quebra o vidro do seu carro para pegar sua bolsa, isso é um furto qualificado.
- **Roubo:** No roubo, a diferença é que a pessoa usa a força, a ameaça ou uma arma para pegar algo de você. Por exemplo, se alguém o aborda na rua, mostra uma arma e exige que você entregue sua carteira, isso é um roubo.
- Em resumo, a diferença entre eles está principalmente na forma como a pessoa pega algo que não é dela. O furto simples é discreto e sem violência, o furto qualificado envolve danos ou arrombamentos, o roubo é quando há o uso de força ou ameaça e o furto mediante arrombamento é uma variação do furto qualificado, onde a pessoa entra de forma ilegal em um local, causando danos para pegar algo.

# Coberturas



## Queda de Aeronave e Impacto de Veículos

- Com essa cobertura, cobrimos os danos materiais causados por queda de aeronave e impacto involuntário de veículos terrestres de terceiros.
- Exemplo: Se um veículo (carro, caminhão, ônibus, motocicleta, etc.) ou aeronave (avião, helicóptero, etc.) causar algum dano ou perda na residência segurada, o segurado receberá uma indenização (até o valor contratado para essa cobertura) para reparar o imóvel.



## Assistência Emergencial 24h

- Chaveiro:** Garante o envio de chaveiro para conserto da porta de acesso ao imóvel ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.
- Encanador:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamento que possam acarretar em risco de alagamento do imóvel.
- Eletricista:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o reestabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.
- Vidraceiro:** 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.



## Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo

- Cobre os danos causados à residência segurada e o que houver dentro dela em caso de ocorrência de vendaval, furacão, ciclone, tornado e queda de granizo.
- Vendaval: vento de velocidade igual ou superior a 15 (quinze) metros por segundo (54 km/h);
- Furacão: vento de velocidade igual ou superior a 90 (noventa) km/h;
- Ciclone: turbilhão em que o ar se precipita em círculos espiralados para dentro de uma área de baixa pressão;
- Tornado: vento de velocidade igual ou superior a 120 (cento e vinte) km/h;
- Granizo: precipitação atmosférica constituída de pedregulhos de gelo, formados nas nuvens, devido à queda brusca de temperatura.
- ✗ Não cobre: Prejuízos ocasionados pela má conservação de telhados e estruturas, peso excessivo sobre o telhado ou danos existentes antes da ocorrência do evento.
- ✗ Não cobre: Danos causados por ventos de velocidade inferior a 54km/h.

## Informações Importantes

- Limite Máximo de Indenização: de acordo com o plano contratado, limitado a R\$100 mil.

## Cobertura Adicional - Danos Gerais

Te protege contra prejuízos devidamente comprovados, resultantes de danos gerais diretamente causados à residência, desde que ocorridos durante a sua vigência, em consequência dos eventos amparados pelas seguintes garantias:

### Bens Segurados:

- Móveis
- Objetos de valor
- Pertences do anfitrião.

### Riscos Cobertos:

- Danos à móveis, objetos de valor ou pertences do anfitrião;
- Custos extras de limpeza necessários para remover manchas, acidentes com animais de estimação, remoção de odor de fumaça ou devido a hóspedes adicionais não aprovados.

### Exclusões da Cobertura:

- Danos causados por desgaste normal;
- Perda de dinheiro;
- Perdas causadas por desastres naturais (como terremotos e furacões);
- Lesões ou danos à propriedade dos hóspedes ou de outros (que podem ser cobertos pelo seguro de responsabilidade civil);
- Limpeza associada a tarefas normais de checkout (como lavanderia, louça ou remoção de lixo);
- Bens de terceiros;
- Manchas em enxoval de cama, mesa e banho;
- Obras de arte, joias ou bens de valoração subjetiva.



# Benefícios: Assistências



## Assistência Emergencial 24h

- **Chaveiro:** Garante o envio de chaveiro para conserto da porta de acesso ao imóvel ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.
- **Encanador:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamento que possam acarretar em risco de alagamento do imóvel.
- **Eletricista:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o reestabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.
- **Vidraceiro:** 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.

### ! Limite das despesas com mão de obra

- **Chaveiro, Encanador e Eletricistas:** R\$ 150,00 por evento/ atendimento.
- **Vidraceiro:** R\$ 200,00 por evento/ atendimento.

**Importante:** limite de 3 (três) atendimentos para um mesmo usuário, na residência segurada, dentro do período de 12 (meses), contados a partir do primeiro dia da primeira contratação, independente do serviço solicitado.



# Dúvidas Frequentes

## Onde estou coberto?

Esse Seguro cobre exclusivamente, às perdas e danos ocorridos no local Segurado situado em Território Brasileiro.

## Meu seguro tem carência?

Não. Para as coberturas do Seguro não tem carência. O Seguro começa a valer a partir do dia seguinte. No caso da assistência 24h, existe um prazo de 5 dias para poder acioná-la.

## O que é franquia?

É a sua participação mínima obrigatória nos prejuízos cobertos pelo seu Seguro. Ela é aplicada apenas no momento do sinistro. A Seguradora responderá somente pelo que exceder ao valor da franquia, observado o limite máximo de indenização e de garantia.

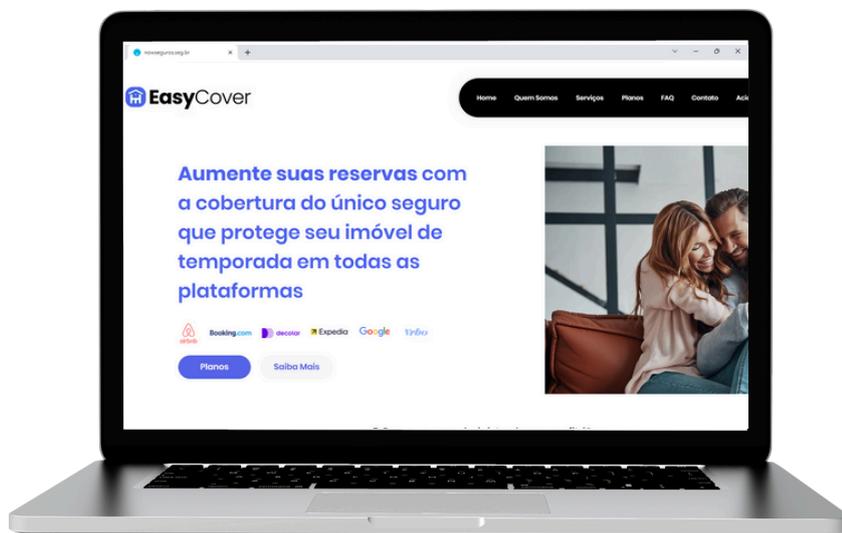
## Franquia

<b>Incêndio e Explosão</b>	<b>10% dos prejuízos</b>
<b>Danos Gerais</b>	<b>10% dos prejuízos</b> com mínimo de R\$ 150,00
<b>Roubo ou Furto Mediante Arrombamento</b>	<b>10% dos prejuízos</b> com mínimo de R\$ 500,00
<b>Danos Elétricos</b>	<b>10% dos prejuízos</b> com mínimo de R\$ 500,00
<b>Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo</b>	<b>10% dos prejuízos indenizáveis</b> com mínimo de R\$ 300,00
<b>Queda de Aeronave e Impacto de Veículos</b>	<b>Sem Franquia</b>

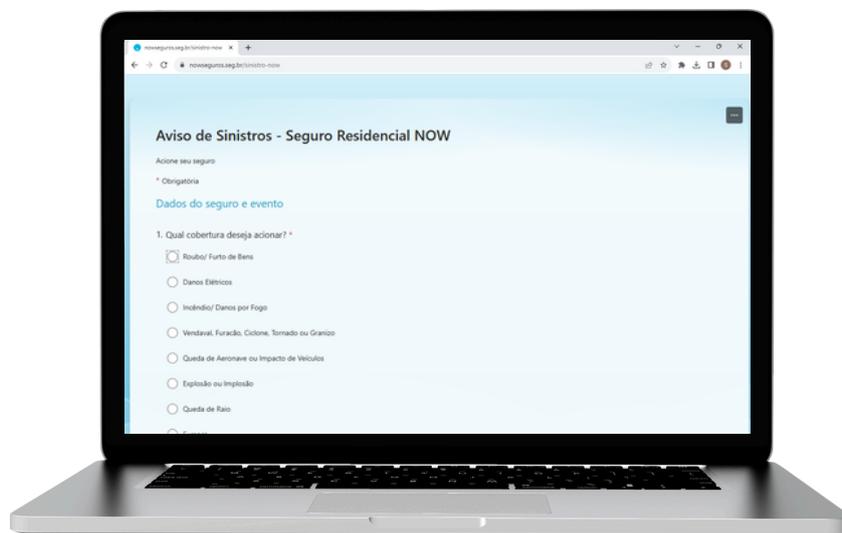


# Abertura de Sinistro

**Utilização/ acionamento de uma cobertura do Seguro:** acesse o nosso site ([www.easycover.com.br](http://www.easycover.com.br)), clique em 'Acione o seu Seguro' no topo da página e preencha o formulário.



Selecione a cobertura que deseja acionar (avisar o sinistro) e preencha o formulário online de aviso de sinistros:



Você receberá atualização do status e andamento de sua solicitação através de seu e-mail (informado no formulário de aviso de sinistros).



# Documentação de Sinistros

	Incêndio / Danos por Fogo / Explosão	Danos Gerais	Danos Elétricos	Roubo e / ou Furto	Vendaval, Ciclone, Tornado e Granizo	Queda de Aeronave e Impacto de veículos
Cópias do CPF e RG do segurado;	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carta notificando o sinistro, especificando detalhadamente todos os prejuízos sofridos (Aviso de sinistros)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Laudo expedido pelo Instituto de Polícia Técnica	✓	-	-	✓	-	-
Orçamento de reparo ou substituição do(s) bem(ns) sinistrado(s)	✓	✓	-	✓	-	-
Nota fiscal do reparo ou bem reposto	-	✓	-	-	-	-
Laudo/ Certidão do Corpo de Bombeiros	✓	-	-	-	-	-
Comprovante de despesas para combate ao incêndio	✓	-	-	-	-	-
Relação dos Bens afetados	✓	✓	✓	✓	-	-
Boletim de Ocorrência Policial	-	-	-	✓	-	✓
Laudo elaborado pela assistência técnica apontando causa e extensão dos danos	-	-	✓	-	-	-
Relação detalhada dos bens roubados e respectivos valores	-	-	-	✓	-	-
Notas fiscais de aquisição dos bens roubados ou qualquer outra forma razoável de comprovação da pré-existência dos mesmos	-	-	-	✓	-	-
Certidão expedida pelo Instituto de Meteorologia apontando a velocidade do vento quando tratar-se de vendaval	-	-	-	-	✓	-



# Now Segurês

## Acidente

Acontecimento imprevisto, involuntário súbito que cause um dano a algo ou alguém. Pode ser um incidente inesperado que resulta em ferimentos ou danos.

## Aviso de Sinistro

Quando você informa à seguradora que algo aconteceu que pode resultar em uma indenização. É importante notificar a seguradora assim que você souber do incidente.

## Beneficiário

É a pessoa física ou jurídica que recebe a indenização caso ocorra um sinistro coberto. No Seguro Residencial, o beneficiário das Indenizações relativas aos danos causados na estrutura do imóvel será o proprietário deste último, enquanto a Indenização relativa ao conteúdo do imóvel será feita normalmente ao Segurado.

## Bilhete de Seguro

É um documento emitido pela seguradora que confirma que você comprou cobertura de seguro. É como um recibo que mostra o que está coberto.

## Cobertura

A cobertura é a proteção ou as proteções que um seguro oferece. Ela determina quais são os riscos que estão inclusos no seu seguro e que você receberá o pagamento no caso de ele ser acionado.

## Condições Contratuais

São as “regras do jogo” do seguro. As Condições Contratuais são as regras e termos do seu contrato de seguro. Isso inclui as Condições Gerais, Especiais e tudo o que você precisa saber sobre o seu seguro.

## Condições Especiais

Conjunto de regras específicas de cada modalidade e/ou cobertura de um seguro, que podem alterar as Condições Gerais.



# Now Segurês

## Condições Gerais

Conjunto de regras, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos de todos os envolvidos.

## Dano

No seguro, é o prejuízo sofrido pelo Segurado e indenizável ou não, de acordo com as condições do contrato de seguro.

## Depreciação

Depreciação é quando algo perde valor com o tempo, por causa do uso ou da idade. É como quando seu celular antigo não vale mais o que valia quando você o comprou. Em seguros, ela é usada para calcular o valor atual de um bem em caso de sinistro.

## Evento

É o acontecimento de que resulta prejuízo financeiro para o Segurado, ou seja, é o acontecimento que garante ao segurado a cobertura. Por exemplo, roubo - este é um evento que pode fazer com que o seguro contra roubo e furto seja acionado.

## Franquia

É a sua participação mínima obrigatória nos prejuízos cobertos pelo seu seguro, conforme indicado no Bilhete do seguro. Ela é aplicada apenas no momento do sinistro. A Seguradora responderá somente pelo que exceder ao valor da franquia, observado o Limite Máximo de Indenização e de Garantia. Por exemplo: se a franquia for R\$ 500 e o dano for de R\$ 2.000, você paga os primeiros R\$ 500, e a seguradora paga o restante.

## Indenização

É o valor a ser pago ao Segurado ou Beneficiário pela Seguradora na ocorrência do sinistro coberto pelo Seguro.

## Limite Máximo de Indenização

É o valor em reais (R\$) fixado para cada cobertura contratada, e representa o valor máximo a ser pago pela Seguradora em decorrência de um determinado evento, ou série de eventos ocorridos na vigência do seguro.



# Now Segurês

## Local do Risco

O local do risco é o endereço do imóvel que está segurado. No caso de seguro residencial, é onde você mora.

## Prêmio

Esse é um termo que confunde muita gente. O prêmio não é uma recompensa, mas o próprio pagamento que você paga à seguradora pelo seu seguro. É como uma mensalidade para manter a cobertura que você contratou ativa.

## Residência Habitual

A residência habitual é o lugar onde você vive regularmente, seja como proprietário ou inquilino.

## Riscos/ Eventos Excluídos

São eventos que não são cobertos pelo seguro. Eles são especificados nas Condições Gerais e Especiais do Seguro.

## Salvados

São os bens resgatados de um sinistro e que ainda possuem valor comercial. São considerados tanto os bens segurados que tenham ficado em perfeito estado como os parcialmente danificados pelos efeitos do sinistro.

## Segurado

Pessoa física ou jurídica que contrata o seguro em seu benefício e/ou de terceiros e também quem tem direito a ele. O risco do seguro se aplica principalmente ao segurado, que também pode ser chamado de titular do seguro.

## Seguradora

Pessoa jurídica, que vende e gerencia o seguro. É a responsável por pagar as indenizações e é devidamente autorizada pela SUSEP a funcionar no Brasil como Seguradora.



# Now Segurês

## Sinistro

Quando um dos eventos para os quais você contratou uma cobertura acontece, se diz que houve um sinistro do seguro. O sinistro é um evento de natureza súbita, involuntária e imprevista, que causa prejuízo ou necessidade econômica ao Segurado.

## SUSEP

Superintendência de Seguros Privados. Autarquia federal responsável pela fiscalização, normatização e controle do mercado de seguros, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros.

## Vigência

Indica a duração do seu seguro – período ao qual o seguro é válido e pode ser acionado.



# Dúvidas Frequentes

## Como posso cancelar o seguro?

Para cancelar o seu seguro é só preencher o formulário de cancelamento no nosso site: <https://www.nowseguros.seg.br/cancelar-seguro>

## Condições Gerais do meu seguro e Manual da Assistência?

Você pode acessar os documentos do seu seguro em nosso site ou pelo link: <https://drive.google.com/file/d/1t2VhAA1p9eCwnNj8EHp6pf4Kc9oaEQNN/view?pli=1>

## FAQ (dúvidas frequentes)?

Sempre que precisar, você pode consultar as Perguntas e Respostas em nosso site ou pelo link: <https://www.easycover.com.br/faq>

## Quem é o beneficiário de um imóvel alugado?

o Beneficiário das Indenizações relativas aos danos causados na estrutura do imóvel será o proprietário deste último, enquanto a Indenização relativa ao conteúdo do imóvel será feita normalmente ao Segurado.

## O Seguro é ofertado apenas para imóveis?

Sim! Não temos seguro para estabelecimentos móveis.

## O que se enquadra e não se enquadra como alvenaria?

O que se enquadra: Alvenaria é um tipo de estrutura que utiliza pedras, tijolos ou blocos unidos por argamassa/cimento.

O que não se enquadra: s construções alternativas, que utilizam materiais diferentes da alvenaria comum. Exemplos: construções em estrutura de madeira, containers, construções em barro, papelão e palha, entre outras que não de concreto, cimento, tijolos.

## O Seguro é ofertado apenas para imóveis?

Sim! Não temos seguro para estabelecimentos móveis.





simples, diferente, agora, seja  
NOW!



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

O presente material ("Material") foi desenvolvido exclusivamente pela Now Seguros S.A. ("Companhia"), para fins meramente informativos de apresentação, em conexão com as diretrizes e o perfil de negócios da Companhia. Seu conteúdo é estritamente confidencial e deve ser utilizado somente para os fins autorizados pela empresa, sendo vedado o seu acesso, uso ou compartilhamento para qualquer outra finalidade e/ou por pessoas não autorizadas.

Quaisquer opiniões, informações, dados e/ou valores expressos neste Material estão sujeitos a alterações sem aviso prévio, e a Companhia, não têm obrigação ou compromisso de divulgar atualizações ou revisões das informações contidas no Material.