

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### RESIDENCIAL PLANOS 11 e 12

#### 1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL INTERMEDIÁRIO II		
ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
6.1	Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinqüenta reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.2	Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinqüenta reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li> <li>• Execução de até 1 (uma) cópias de chaves por Evento.</li> </ul>
6.3	Limpeza Residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento;</li> <li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.4	Transporte e Guarda de Mobiliário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;</li> <li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência;</li> <li>• O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinqüenta) Km do Domicílio do Cliente.</li> </ul>
6.5	Encanador por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinqüenta reais) por Evento;</li> <li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.6	Encanador por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinqüenta reais) por Evento;</li> <li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência</li> </ul>



6.7	Eletricista por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento;</li><li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li></ul>
6.8	Eletricista por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento;</li><li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li></ul>
6.9	Vidraceiro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento;</li><li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li></ul>
6.10	Cobertura Provisória de Telhados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;</li><li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li></ul>
6.11	Fixação de Antenas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;</li><li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li></ul>
6.12	Transmissão de Mensagens Urgentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limitado a custos de ligação local ou interestadual.</li></ul>
6.13	Serviço de Informações	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sem limite de acionamentos por Evento.</li></ul>
6.14	Serviço de Indicação Médica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sem limite de acionamentos por Evento.</li></ul>
6.15	Serviço de Envio de Medicamentos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) em custo com Prestador por Evento;</li><li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li></ul>
6.16	Proteção Urgente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento;</li><li>• Até 2 (dois) dias de proteção por Evento;</li><li>• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.</li></ul>



CHECK UP RESIDENCIAL	
6.17	Revisão da Instalação Elétrica
6.18	Substituição de Telhas
6.19	Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças
6.20	Verificação de vazamentos
6.21	Limpeza de Ralos e Sifões
6.22	Limpeza de Calhas
6.23	Rejuntamento de Box, Louças, Pias e Tanques
6.24	Mudança de móveis entre cômodos
6.25	Instalação de Olho Mágico
6.26	Fixação de Antenas – Serviço Exclusivo para Casas
6.27	Troca de Vidros
6.28	Troca de Lâmpadas e Tomadas
6.29	Fixação de Persianas ou Varões de Cortina, Varal de Teto e Kit Banheiro
6.30	Fixação de Objetos de Decoração leves, Quadros e Prateleiras
6.31	Limpeza de Caixa d'Água e Calhas – Serviço Exclusivo para Casas

- Até 01 (hum) acionamento por vigência;
- Até 03 (três) serviços por acionamento.

A **Assistência Check Up Residencial** garante até 01 acionamento por vigência, considerando a utilização de até 03 serviços descritos no Quadro Resumo, conforme tabela acima.

## **2. OBJETO E DEFINIÇÕES**

**2.1** Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Residencial visam atender ao Usuário na inspeção domiciliar e em situações de emergência envolvendo a Residência, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

**2.2** Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

(a) **Assistência Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

(b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.

(c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

(d) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, n° 125, 3°, 5° ao 8° andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.020.029/0001-06.

(e) **Contratante:** Cardif DO BRASIL Seguros E GARANTIAS S/A.

(f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Residencial**, seus limites e condições.

(g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.

(h) **Situação Inabitável:** quando a Residência não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança ou conforto, compatíveis com sua utilização normal, devido à lama, água, fuligem, etc, decorrente de **Eventos previstos nestas Condições Gerais**.

(i) **Evento Garantido:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado simplesmente “**Evento**” ou “**Evento Garantido**”.

(j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.

(k) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Residencial** através do Cadastro.

(l) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

(m) **Horário de Atendimento/ Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.

(n) **Horário de Acionamento/ Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.



### **3. EVENTOS GARANTIDOS**

**3.1** A Assistência Residencial ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

**3.1.1 Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo a Residência, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo à Residência, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

- **Problemas Hidráulicos**: vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da Residência;
- **Problemas Elétricos**: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na Residência;
- **Quebra de Vidros**: vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio**: quebra da chave na fechadura, esquecimento, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio;

**3.1.2 Eventos Externos** envolvendo a Residência serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais na Residência ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- **Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** atingindo direta ou indiretamente a Residência do Cliente;
- **Tremores de Terra**;
- **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica interna da Residência devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Domicílio;
- **Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados**, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na Residência, desde que registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;
- **Queda de aeronaves** – choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;

- **Arrombamento de portas ou janelas;**
- **Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Usuário, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- **Derrame súbito de óleo** de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- **Quebra de vidros**, incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;
- **Quebra ou queda de antenas exteriores** de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar** destinados à utilização do Cliente salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Vazamento de Gás.**

**3.1.3 Acidente Pessoal** envolvendo Usuários, é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Usuário.

#### **4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS**

**4.1** O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**4.2** Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM A RESIDÊNCIA OU PESSOAS ENVOLVIDAS**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- (a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, da Residência, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- (b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- (c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato / apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
  - Endereço completo de Domicílio;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- (d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- (e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**4.3** Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local do Evento para prestar a Assistência.

**4.3.1** A Central de Assistência somente procederá ao acionamento se o Usuário atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item 4.4 abaixo.

**4.4** Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) o Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.

**4.5** Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.

**4.6** O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

## **5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

### **5.1 Assistência Residencial:**

**5.1.1** Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

**5.1.2** O Usuário deverá zelar pela Residência até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

**5.1.3** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer danos à Residência, Usuário e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

**5.1.4** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.

**5.1.5** A **Assistência Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

**5.1.6** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas na Residência.

**5.1.7** Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Residencial** caso se constate:

- a) que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Residencial**;
- b) que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

**5.1.8** Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.



5.1.8.1 Na hipótese do item 5.1.8 acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

**5.1.9** O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

**5.1.10** A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**5.1.11** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

**5.1.12** A **Assistência Residencial** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

## **5.2 Assistência Check Up Residencial**

**5.2.1** Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Check Up Residencial**.

**5.2.2** O Usuário terá direito a um Check Up Residencial por vigência.

**5.2.3** Os serviços disponibilizados deverão ser utilizados numa única visita, e caso não sejam solicitados os serviços para a visita em questão, não será possível solicitar uma nova visita posteriormente.

**5.2.4** Cabe ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços.

**5.2.5** A **Assistência Check Up Residencial** será realizada somente a partir do momento em que o Usuário tiver adotado as seguintes providências:

i. No momento da visita do Prestador à residência, será necessário que um representante do Cliente, ou ele próprio, se direcione ao estabelecimento mais próximo para a aquisição do material necessário.

ii. Para o serviço de limpeza de caixa d'água é necessário que o Usuário desligue o registro com uma antecedência de 24 (vinte e quatro) horas da visita.

iii. Ao entrar em contato com a Central de Assistsências para a solicitação do Check Up Residencial é necessário informar a altura do pé direito da residência.

**5.2.6** Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante na residência para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.



**5.2.7** O agendamento do Check Up Residencial deverá ser previamente agendado através da Central de Assistência através do telefone informado no Certificado de Seguro, podendo ser feito 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, no entanto, a prestação do serviço só ocorrerá em horário comercial, ou seja, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

**5.2.8** Em complemento ao item anterior, o agendamento do Check Up Residencial poderá ocorrer com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

**5.2.9** O cancelamento de visita com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas, ou a ausência de um responsável na Residência será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**5.2.10** A **Assistência Check Up Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

**5.2.11** A **Assistência Check Up Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência e infra-estrutura de profissionais adequada, disponível. Não havendo estrutura disponível, a Central de Assistência orientará o Usuário sobre como proceder.

**5.2.12** O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

**5.2.13** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

**5.2.14** A **Assistência Check Up Residencial** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Check Up Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

**5.2.15** Todos os serviços previstos na Assistência Check Up Residencial devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão reembolsadas as despesas.

**5.2.16** Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

## **6 . OS SERVIÇOS**

### **6.1 Serviço de Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos**

**6.1.1** Se, em consequência de Eventos Externos envolvendo roubo ou furto qualificado, a Residência ficar vulnerável (porta(s) de entrada ao Domicílio) e for necessário o conserto de fechaduras, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realizar reparo provisório ou, se possível, o reparo definitivo.

**6.1.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.1.3** Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.

**6.1.4** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

**6.1.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## **6.2 Serviço de Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais**

**6.2.1** Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, esquecimento, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à Residência (porta(s) de entrada ao Domicílio), a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave conforme limites especificados nestas Condições Gerais.

**6.2.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.2.3** Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.

**6.2.4** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

**6.2.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## **6.3 Serviço de Limpeza Residencial**

**6.3.1** Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos ou Problema Hidráulico Emergencial, que dificulte a utilização da Residência, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Usuário, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

**6.3.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.3.3** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Cliente.

**6.3.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

#### **6.4 Serviço de Transporte e Guarda de Mobiliário**

**6.4.1** Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos ou Problema Hidráulico Emergencial, a Residência ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por nossos Prestadores em algum dos serviços contemplados na **Assistência Residencial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo da Residência, a **Assistência Residencial** se encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

- a) Mudança até local provisório indicado pelo Cliente para a guarda dos objetos;
- b) Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos na Residência.

**6.4.2** O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Cliente, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.

**6.4.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais) observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

**6.4.4** Para ter direito a esse serviço o Cliente deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou sua Residência inabitável.

**6.4.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

#### **6.5 Serviço de Encanador por Eventos Externos**

**6.5.1** Se, em consequência dos Eventos Externos, em que a Residência estiver alagada ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custo de mão de obra de um Prestador para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites especificados a seguir.

**6.5.2** O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

**6.5.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.5.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### **6.6 Encanador por Eventos Emergenciais**

**6.6.1** Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas hidráulicos, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Assistência Residencial** arcará com o custo de mão de obra do Prestador para a contenção emergencial, considerando os limites especificados a seguir.

**6.6.2** O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

**6.6.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.6.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.7 Eletricista por Evento Externo**

**6.7.1** Se, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo de mão de obra do Prestador para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica, considerando os limites especificados a seguir.

**6.7.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.7.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.8 Eletricista por Evento Emergencial**

**6.8.1** Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa na Residência, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo do Prestador para conter a Situação Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

**6.8.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.8.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.9 Serviço de Vidraceiro**

**6.9.1** Se, em consequência de Situação Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas da Residência, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio de um Prestador para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

**6.9.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.9.3** A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **Assistência Residencial**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da Residência. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** fornecerá a colocação de tapume; neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

**6.9.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.10 Serviço de Cobertura Provisória de Telhados**

**6.10.1** Se, em consequência de Evento Garantido, ocorrer destelhamento parcial na Residência e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior da Residência, a **Assistência Residencial** providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o Domicílio, até os limites mencionados a seguir.

**6.10.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.10.3** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**6.10.4** Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

**6.10.5** A **Assistência Residencial** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Prestador, cabendo ao Usuário arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

**6.10.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.11 Serviço de Fixação de Antenas**

**6.11.1** Se, em consequência de Eventos Externos, a saber, granizo, ciclone, furacão, tornado, vendaval, impacto de veículos e queda de aeronaves, ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a **Assistência Residencial** arcará com o envio e custo de mão de obra um Prestador para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns da Residência, desde que tecnicamente possível, até os limites mencionados abaixo.

**6.11.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.11.3** Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

**6.11.4** A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

**6.11.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.12 Transmissão de Mensagens Urgentes**

**6.12.1** Quando o Usuário entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

**6.12.2** A **Assistência Residencial** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

**6.12.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.12.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## **6.13 Serviço de Informações**

**6.13.1** Na hipótese em que o Usuário solicitar informação sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), dedetizadoras, lavanderias e limpeza, a **Assistência Residencial** fornecerá o número de telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

**6.13.2** A **Assistência Residencial** se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do Usuário acionar o serviço.

**6.13.3** A **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Usuário.

**6.13.4** Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores da **Assistência Residencial** ou à disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

**6.13.5** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.13.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## **6.14 Serviço de Indicação Médica**

**6.14.1** Caso solicitado pelo Usuário, a **Assistência Residencial** indicará clínicas e hospitais na região de interesse do Usuário.

**6.14.2** A Assistência não se responsabiliza pelos serviços prestados pelos estabelecimentos indicados, assim como eventuais despesas decorrentes.



#### **6.15 Serviço de Envio de Medicamentos**

**6.15.1** Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Residencial** providenciará a entrega em Domicílio de medicamentos livres de prescrição médica e liberados pela ANVISA.

**6.15.2** A responsabilidade da **Assistência Residencial** está limitada às despesas havidas exclusivamente com a entrega dos itens conforme limites estabelecidos por estas Condições Gerais, sendo de responsabilidade do Usuário as despesas de compra dos itens solicitados.

**6.15.3** Os itens solicitados ficarão sujeitos à disponibilidade e preço do estabelecimento determinado exclusivamente pela **Assistência Residencial**.

**6.15.4** O prazo de entrega dos itens solicitados pelo Usuário poderá variar de acordo com a região, restando certo que a Assistência envidará seus melhores esforços para que sejam entregues em até de 24 horas após a solicitação. Em casos excepcionais, quando houver dificuldades para a prestação da Assistência, a Central de Assistência informará a estimativa de horário possível para a entrega ou confirmará a impossibilidade da prestação da Assistência, se for o caso.

**6.15.5** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado, conforme item 1 destas Condições Gerais.

**6.15.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### **6.16 Serviço de Proteção Urgente da Residência**

**6.16.1** Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos nestas Condições Gerais, a Residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à Residência, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

**6.16.2** O Usuário será responsável por garantir condições mínimas ao Prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

**6.16.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.16.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### **6.17 Revisão de Instalação Elétrica**

**6.17.1** A **Assistência Check Up Residencial** providenciará o envio de um profissional para a verificação da residência quanto às condições de estrutura elétrica, preocupando-se em alertar o Usuário quanto a riscos de curto circuito e incêndio no imóvel.

**6.17.2** Após a identificação das condições de estrutura elétrica, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

**6.17.3** Não está incluída neste item qualquer outra manutenção e/ou instalação de rede e cabeamento.



**6.17.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.17.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **6.18 Substituição de Telhas**

**6.18.1** Em decorrência de uma Evento Garantido ocorrer a quebra de telhas na Residência, a **Assistência Check Up Residencial** enviará um profissional para a substituição de telhas, conforme os limites descritos nestas Condições Gerais.

**6.18.2** A substituição de telhas está limitada a uma área de até 1m<sup>2</sup> (um metro quadrado).

**6.18.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.18.4** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**6.18.5** Este serviço é prestado exclusivamente para telhas de barro. Não há cobertura para telhas U ou calhetão e serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

**6.18.6** A **Assistência Check Up Residencial** somente arcará com os custos de mão de obra do Prestador, cabendo ao Usuário arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

**6.18.7** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados)

### **6.19 Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças**

**6.19.1** A Central de Assistências realizará a lubrificação de fechaduras e dobradiças, considerando os limites estabelecidos no item 1 destas Condições Gerais.

**6.19.2** A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas e portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem dos mesmos.

**6.19.3** A lubrificação está limitada em até 10 (dez) janelas, portas ou portões de madeira ou ferro.

**6.19.4** Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a **Assistência** fornecerá o material utilizado.

**6.19.5** Os serviços desta assistência serão prestados respeitando-se os limites dos serviços de **Assistência Check Up Residencial** contratados (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.19.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## **6.20 Verificação de Vazamentos**

**6.20.1** A Assistência fará uma verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

**6.20.2** Após a identificação de possíveis vazamentos, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

**6.20.3** O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

**6.20.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.20.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## **6.21 Limpeza de Ralos e Sifões**

**6.21.1** A **Assistência Check Up Residencial** disponibiliza aos Usuários o serviço de limpeza de ralos e sifões da residência.

**6.21.2** A limpeza está limitada em até 8 (oito) ralos ou sifões.

**6.21.3** O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

**6.21.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.21.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## **6.22 Limpeza de Calhas**

**6.22.1** A **Assistência Check Up Residencial** disponibiliza aos Usuários o serviço de calhas através da varredura e retirada de sujeira de detritos.

**6.22.2** A limpeza está limitada à calhas com até 10m (dez metros) de comprimento.

**6.22.3** O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos eletrônicos ou qualquer equipamento específico.

**6.22.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.22.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **6.23 Rejuntamento de Box, Louças, Pias e Tanques**

**6.23.1** A Assistência providenciará o rejuntamento branco comum em box, louças, pias e tanques.

**6.23.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Check Up Residencial contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.23.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **6.24 Mudanças de Móveis entre Cômodos**

**6.24.1** A Central de Assistências auxiliará no remanejamento de móveis no interior da residência, ou seja, de um cômodo para o outro.

**6.24.2** O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

**6.24.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.24.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **6.25 Instalação de Olho Mágico**

**6.25.1** A Assistência providenciará a instalação de olho mágico na porta ou nas portas principais da residência, conforme item 1 destas Condições Gerais.

**6.25.2** A Assistência responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do olho mágico e os materiais necessários à instalação. .

**6.25.3** O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

**6.25.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.25.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **6.26 Fixação de Antenas – Serviço Exclusivo para Casas**

**6.26.1** A **Assistência Check Up Residencial** disponibiliza ao Usuário o serviço de fixação de antena do tipo VHF ou UHF, disponível apenas para casas.

**6.26.2** O serviço será prestado desde que seja tecnicamente possível, e considerando os limites do plano, conforme item 1 destas Condições Gerais.

**6.26.3** Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

**6.26.4** A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Check Up Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

**6.26.5** Serviço disponível apenas para casas, e não realiza o serviço de fixação de antenas coletivas, TV

**6.26.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## **6.27 Troca de Vidros**

**6.27.1** A Assistência providenciará um profissional para a substituição de vidros quebrados na residência.

**6.27.2** A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

**6.27.3** Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

**6.27.4** Tratando-se de caráter de manutenção da residência, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados, trincados ou que estejam faltando na residência.

**6.27.5** A Assistência responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

**6.27.6** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.27.7** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## **6.28 Troca de Lâmpadas e Tomadas**

**6.28.1** A Central de Assistências providenciará a troca de lâmpadas, tomadas e receptores, considerando os limites estabelecidos no item 1 destas Condições Gerais.

**6.28.2** A troca está limitada em até 25 (quinze) lâmpadas, tomadas ou receptores.

**6.28.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## **6.29 Fixação de Persianas ou Varões de Cortina, Varal de Teto e Kit Banheiro**

**6.29.1** A Central de Assistências providenciará a fixação persianas ou varões de cortina, varal de teto e kit de banheiro (porta toalha, porta papel higiênico e porta sabonete/shampoo) no local indicado pelo Usuário.

**6.29.2** A Assistência não se responsabiliza por perfurações em locais indicados pelo Usuário que atinjam tubulações ou conduítes.

**6.29.3** Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

**6.29.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.29.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **6.30** **Fixação de Objetos de Decoração Leves, Quadros e Prateleiras**

**6.30.1** A Central de Assistências providenciará a fixação de objetos de decoração leves, quadros e prateleiras no local indicado pelo Usuário.

**6.30.2** A Assistência não se responsabiliza por perfurações em locais indicados pelo Usuário que atinjam tubulações ou conduítes.

**6.30.3** Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

**6.30.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.30.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

### **6.31** **Limpeza de Caixa D'Água e Calhas – Serviço Exclusivo para Casas**

**6.31.1** A **Assistência Check Up Residencial** providenciará a limpeza de caixa d'água e/ou calhas, Serviço este que será prestado apenas em casas.

**6.31.2** Serviço está limitado a (1) uma caixa d'água com até 1000 (mil) litros por acionamento.

**6.31.3** A limpeza de caixa d'água e/ou calhas será executada desde que seja possível o acesso à caixa d'água através de uma com comprimento máximo de 6 (seis) metros.

**6.31.4** Para a prestação do serviço em questão, é necessário que o Usuário tenha desligado o registro há 24 horas. Caso o Usuário não tenha seguido a orientação, o Prestador de Serviços não realizará o procedimento, sendo contabilizado como uma visita efetivamente realizada, para fins de computo dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**6.31.5** O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

**6.31.6** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.31.7** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## **7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

**7.1** O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.2 abaixo.

**7.2** Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

**8.1** O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

**8.2** Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

**8.3** Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## **9. EXCLUSÕES**

**9.1** A Assistência Residencial não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;
- b) Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, *lockout*, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o Evento;
- c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Usuário ou Representante Legal.
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Usuário por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
- f) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da Assistência Residencial ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
- g) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Residencial ou que caracterizem falta de manutenção da Residência;



- h) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- i) Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do Município ou Estado onde se localiza a Residência indicada pelo Cliente;
- j) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- l) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da Assistência Residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Residencial;
- m) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

**9.2 A Assistência Check Up Residencial não se responsabiliza pelas despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:**

- a) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa, praticados pelo Usuário ou Representante Legal.
- b) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Usuário por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
- c) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da Assistência Check Up Residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Check Up Residencial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Check Up Residencial;

**9.3 Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:**

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Europ Assistance Brasil, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- c) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Check Up Residencial;
- d) Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Usuário sem prévia autorização da Central de Assistência.

## **10 . DISPOSIÇÕES FINAIS**

**10.1** Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

**10.2** O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.



**10.3** O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Residencial e Assistência Check Up Residencial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

**10.4** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Residencial e Assistência Check Up Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

**10.5** Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a **Assistência Residencial**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**10.6** Os Serviços da Assistência Residencial não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, acima.

**10.6.1** Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

**10.6.2** O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

**10.7** Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

**10.8** Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

**10.9** Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

**10.10** Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

**10.11** O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

**10.12** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**10.13** Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

**10.14** A **Assistência Check Up Residencial** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.