

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL CDF PLANO 01

#### 1. DEFINIÇÕES

a) **USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

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

c) **EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário 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 / Raio / 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.**

d) **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:

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

f) **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca, 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.

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

**h) QUEBRA DE VIDROS:** Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, 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 CDF não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da CDF será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**i) 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.

**j) PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CDF, 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.

**k) DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**l) LIMITE:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

## **2. SERVIÇOS**

### **2.1 Chaveiro**

Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.

**Limites: R\$150,00 para Evento Previsto e para Problema Emergencial.**

**Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento).**

**Eventos Cobertos:** Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves.

#### **Observações:**

**a) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves; b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência; c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso; d) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento; e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário; f) A CDF se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.**

## **2.2 Mão de Obra Hidráulica**

Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.

**Limites: R\$ 150,00 para Evento Previsto e para Problema Emergencial.**

**Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento) .**

**Eventos Cobertos:** Alagamentos, Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

### **Observações:**

a) 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 usuário. b) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento. c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

### **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; d) Reparos definitivos; e) Despesas com material; f) Locação de andaime; g) Custos de execução do serviço que excederem os limites; 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.).

## **2.3 Mão de Obra Elétrica**

Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

**Limites: R\$ 150,00 para Evento Previsto e para Problema Emergencial.**

**Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento).**

**Eventos Cobertos:** Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia. Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados).

**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) Despesas com material que não seja considerado básico pela Assistência; e) Locação de andaime; f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

## **2.4 Vidraceiro**

Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.

**Limites: R\$ 150,00 – 2 intervenções/ano.**

**Eventos Cobertos:** Quebra de Vidros.

**Observações:**

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da CDF, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a CDF fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A CDF não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

## **2.5 Limpeza da Residência**

Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.

**Limites: R\$ 300,00 – 2 intervenções/ano.**

**Eventos Cobertos:** Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval.

**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.

## **2.6 Vigilância**

Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.

**Limites: R\$ 300,00 – 2 intervenções/ano.**

**Eventos Cobertos:** Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão.

**Observações:**

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.**

## **2.7 Mudança e Guarda Móveis**

Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.

O local de guarda dos móveis deverá estar situado a menos de 50KM do domicílio.

**Limites: R\$ 400,00 para Mudança (ida e volta) – 2 intervenções/ano.**

**R\$ 200,00 para que o prestador leve os móveis até o local de guarda e R\$ 200,00 para levar os móveis novamente para o local anterior (ida e volta será no mesmo acionamento).**

**Caso o segurado não possua local para deixar seus móveis gratuitamente, a assistência irá cobrir um aluguel de um espaço de até R\$ 400,00.**

**Importante: Guarda de móveis – 2 intervenções/ano**

**Eventos Cobertos:** Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão.

**Observações:**

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.**

## **2.8 Cobertura Provisória de Telhados**

Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.

**Limites: R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano**

**Eventos Cobertos:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves.

**Importante: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.**

**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.

### **2.9 Fixação de Antena Receptiva de Sinais**

Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.

**Limites: R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano.**

**Eventos Cobertos:** Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves.

**Exclusões:**

**a) Ajuste de sintonia de canais; b) Substituição de peças; c) 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; d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; e) Locação de andaime.**

### **2.10 Baby – Sitter**

Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.

**Limites: R\$150,00 / dia – máximo 3 diárias – 1 intervenção/ano**

**Eventos Cobertos:** Roubo ou furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

### **2.11 Serviços Domésticos Provisórios**

Pagamento das despesas com faxineira, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 5 dias.

**Limites: R\$ 400,00 – 1 intervenção/ano.**

**Eventos Cobertos:** Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

**Observações:**

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do usuário.

## **2.12 Hospedagem**

Pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.

**Limites: R\$150,00 / dia – máximo de 4 dias (R\$600,00) - 2 intervenções/ano.**

**Eventos Cobertos:** Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

**Observações:** Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

## **3. EXCLUSÕES GERAIS**

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- a) **Serviços providenciados diretamente pelo usuário;**
- b) **Evento Previsto decorrente de rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;**
- c) **Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;**
- d) **Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições**
- e) **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- f) **Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;**
- g) **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- h) **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;**
- i) **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da CDF ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;**
- j) **Despesas com locação de andaime;**
- k) **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.**
- l) **Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.**

## **4. PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do seguro que possui agregada a assistência.

## **5. ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.