

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS

Para entrar em contato com o serviço de Assistência Residencial 24 horas, ligue para **3003-7727** (principais capitais e regiões metropolitanas) ou **0800 704 9399** (demais regiões).

CONFIRA AQUI A LISTA COMPLETA

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1 Para acionar os serviços garantidos previstos neste instrumento, 24 horas por dia, o segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência Residencial 24 horas, indicando:

- (a) o seu nome;
- (b) o seu endereço, telefone e serviço solicitado;
- (c) quando for o caso, os dados do veículo e onde ele está localizado.

1.2 O CLIENTE deverá:

- a) contatar imediatamente a EUROP ASSISTANCE caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a localização dos prestadores de serviço de assistência solicitado;
- b) seguir as instruções da EUROP ASSISTANCE;
- c) satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação solicitados pela EUROP ASSISTANCE e remeter-lhe prontamente todos os avisos, convocações ou citações que receber;
- d) recolher e facultar à EUROP ASSISTANCE os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.
- e) qualquer problema ou irregularidade na execução dos serviços previstos por este instrumento devem ser imediatamente comunicados à EUROP ASSISTANCE, para as providências cabíveis;
- f) o fornecimento dos serviços poderá não se realizar nas localidades em que, por motivos de força maior, alheios à vontade da EUROP ASSISTANCE, se torne impossível a sua efetivação. Nesta hipótese, o segurado poderá, mediante prévia orientação e aprovação da EUROP ASSISTANCE, efetuar o serviço às suas expensas e ser reembolsado até o valor acordado, mediante apresentação de recibos originais.

1.3 Fica entendido e acordado que, mediante expressa contratação deste serviço indicado na apólice e pagamento de custo adicional correspondente, o **Check-up Residencial** tem por objetivo prestar atendimento aos respectivos **clientes**, conforme descrito no item 10 destas condições, respeitadas as exclusões previstas no item 13 das mesmas e durante o período de vigência do seguro residencial.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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) **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.
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência Residencial, seus limites e condições.
- f) **Contratada:** Seguros SURA
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- h) **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**”.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica intermediária na condução do processo, denominada Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **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**”.
- l) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Residencial** solicitada.
- m) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.

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

3. EVENTOS GARANTIDOS

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

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 facha, 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, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio.
- **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.**

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.

3.2 ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

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:

- 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;
- Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- 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.
- Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

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

- a) estar o contrato firmado entre Contratada 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 Contratada dentro do prazo máximo de 60 dias contados da solicitação do Serviço.

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**.

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.

4 DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1. 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 tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

Na hipótese do item 4.8 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.

4.9. 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, nos termos da cláusula 4.10.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12 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 ou terceiros.

5 QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS/PLANOS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – Plano Básico	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por Evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por Evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência. • Execução de até 1 (uma) cópia de chaves por Evento
Limpeza Residencial	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Proteção Urgente	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento • Até 01 (um) dia de proteção por Evento • 01 (um) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Transporte e Guarda de Mobiliário	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento • 1 (um) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência. • O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Domicílio do Cliente.
Encanador por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento • 01 (um) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.

	Encanador por Evento Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento 01 (um) acionamento(s) por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
	Eletricista por Evento Externo	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento 01 (um) acionamento(s) por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
	Eletricista por Evento Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento 01 (um) acionamento(s) por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
	Vidraceiro	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento 01 (um) acionamento(s) por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
	Cobertura Provisória de Telhados	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
	Substituição de Telhas	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
	Substituição Eletro Domésticos (linha Branca)	Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia em custo de aluguel de eletrodomésticos para substituição, limitado a 5 (cinco) diárias por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
	Baby Sitter ou Berçário	Mão de obra do Prestador até R\$120,00 (cento e vinte reais) por diárias, limitada a 2 (duas) diárias de cobertura por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.

Guarda de Animal Doméstico	Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) com custo de guarda do animal doméstico por dia e por animal, limitado a 3 animais e a 02 (dois) dias de cobertura por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Faxineira	Mão de obra do Prestador até R\$80,00 (oitenta reais) por diária, limitada a 3 (três) diárias por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Restaurante e Lavanderia	Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) em custos com restaurante e lavanderia por dia, limitado a 3 dias de cobertura por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Transporte Escolar	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) em custos com transporte, limitado a 5 dias de cobertura e a R\$50,00 por dia por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Regresso Antecipado	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo com regresso antecipado do Cliente por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Recuperação de Veículo	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Transmissão de Mensagens Urgentes	Limitado a custos de ligação local ou interestadual Utilização ilimitada
Informações de Emergência	Utilização ilimitada
Manutenção Geral	Utilização ilimitada

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 portas ou 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. Para aberturas de fechaduras de chave tetra é importante salientar que, eventualmente poderá ser necessário que o Prestador de Serviços retire o miolo da chave e leve até o seu estabelecimento comercial para a finalização do reparo, ficando sob a responsabilidade do Usuário a segurança provisória do imóvel, até o retorno do Prestador de Serviços para a finalização do Serviço. Tal prazo de retorno do Prestador poderá variar para cada caso, não sendo possível ficar previsto nestas Condições Gerais.

6.1.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.1.4 Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechadura eletrônica, ou confecção de novas chaves para qualquer tipo de fechadura.

6.1.5 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.

6.1.6 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.

6.2. SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EMERGENCIAIS

6.2.1. Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, 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 Para aberturas de fechaduras de chave tetra é importante salientar que, eventualmente poderá ser necessário que o Prestador de Serviços retire o miolo da chave e leve até o seu estabelecimento comercial para a finalização do reparo, ficando

sob a responsabilidade do Usuário a segurança provisória do imóvel, até o retorno do Prestador de Serviços para a finalização do Serviço. Tal prazo de retorno do Prestador poderá variar para cada caso, não sendo possível ficar previsto nestas Condições Gerais.

6.2.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.2.4. Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechadura eletrônica, ou confecção de novas chaves.

6.2.5 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.

6.2.6 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.

6.3. SERVIÇO DE LIMPEZA RESIDENCIAL

6.3.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais, 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 5 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 PROTEÇÃO URGENTE DA RESIDÊNCIA

6.4.1 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 conforme item 05.

6.4.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.4.3 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.

6.5. SERVIÇO DE TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO

6.5.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais 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.

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

6.5.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais) observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

6.5.4. 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.

6.5.5 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).

6.6. SERVIÇO DE ENCANADOR POR EVENTOS EXTERNOS

6.6.1 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.

6.6.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.6.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

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

6.6.4. Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.7. ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS

6.7.1. 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.

6.7.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 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 EXTERNO

6.8.1. 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.

6.8.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 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. ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL

6.9.1 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.

6.9.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.9.3 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.

6.10. VIÇO DE VIDRACEIRO

6.10.1 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: cancelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

6.10.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.10.3 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.

6.10.4 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).

6.11 SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

6.11.1 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.

6.11.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.11.3 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.

6.11.4. 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.

6.11.5 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.

6.11.6 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).

6.12 SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

6.12.1 Se, em decorrência de um Evento Garantido ocorrer a quebra de telhas na RESIDÊNCIA, a CONTRATADA enviará um profissional para a substituição de uma ou mais telhas (limitada a uma área máxima de 1m² e exclusivamente disponível no caso de telhas de barro).

6.12.2 Os custos de execução do serviço que excederem os limites antes indicados, assim como qualquer despesa com material especial, serão de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

6.12.3 Esse serviço não inclui reparos em telhas tipo U ou calhetão.

6.13 SUBSTITUIÇÃO PROVISÓRIA DE ELETRO-DOMÉSTICOS – LINHA BRANCA (COZINHA E LEVANDERIA)

6.13.1 Se na ocorrência de um Evento Garantido os eletros-domésticos do tipo “linha branca” (freezer, refrigerador, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, fogão, depuradores de ar, e exaustor de ar) ficarem impossibilitados de uso, e, se, devido à falta de um destes eletrodomésticos, a vida cotidiana da família for afetada, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pela substituição provisória do eletrodoméstico para conter a situação até os limites mencionados a seguir.

6.13.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.13.3 A **Assistência Residencial** fornecerá aparelhos eletrodomésticos disponíveis em sua rede credenciada para suprir as necessidades do Usuário, não se comprometendo a fornecer o equipamento idêntico ao que o Usuário possua em seu Domicílio.

6.13.4 A **Assistência Residencial** prestará este serviço nas seguintes capitais: São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Curitiba (PR), Salvador (BA), Brasília (DF), Recife (PE), Porto Alegre (RS) e Goiânia. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

6.13.5 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).

6.14 SERVIÇO DE BABY SITTER OU BERÇÁRIO

6.14.1 Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Usuário tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a **Assistência Residencial**, se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) ou a utilização de um berçário indicado pelo Usuário (neste caso o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder) até os limites mencionados a seguir.

6.14.2 A responsabilidade da **Assistência Residencial** está limitada às despesas havidas com a contratação de uma “baby-sitter” (babá) ou utilização de um berçário pelo Usuário até que alguém de confiança deste seja localizado para o fim de tomar conta das crianças.

6.14.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.14.4 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).

6.15 SERVIÇO DE GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO

6.15.1 Se, em consequência dos Eventos Garantidos for verificada a necessidade de desocupação da Residência não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência Residencial** se encarregará das despesas com a guarda dos animais em local apropriado.

6.15.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.15.3 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.

6.16 SERVIÇO DE FAXINEIRA

6.16.1 Em caso de hospitalização do Usuário ou do seu Cônjuge, prescrita por médico e decorrente de eventos amparados pelo contrato de seguro nestas condições, sempre que o período de hospitalização seja superior a 07 (sete) dias, a **Assistência Residencial** assumirá os gastos com uma faxineira até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.17 RESTAURANTE E LAVANDERIA

6.17.1 Se, em consequência de Eventos Garantidos constatar-se que a Residência se encontra em Situação Inabitável ou tenha ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **Assistência Residencial** se encarregará das despesas com restaurantes e lavanderias através de reembolso. Neste caso, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

6.17.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.17.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados);
- Horário de Prestação de Serviço: conforme horário das lavanderias e restaurantes no entorno da Residência.

6.18 TRANSPORTE ESCOLAR

6.18.1 No caso de acidente pessoal com o Usuário em decorrência de eventos previstos nestas condições, no qual o período de hospitalização for superior a 03 (três) dias, mediante comprovação médica, a **Assistência Residencial** garante o transporte do(s) filho(s) até o estabelecimento escolar freqüentado pelo(s) mesmo(s).

6.18.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.19 SERVIÇO DE REGRESSO ANTECIPADO

6.19.1 Caso o Cliente se encontre em viagem dentro do território nacional e ocorrer um dos Eventos Garantidos, sendo necessário o seu regresso em função de danos à Residência, a **Assistência Residencial** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Cliente para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

6.19.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Residencial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

6.19.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.19.4 Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Cliente, a Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Cliente junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos a(s) passagem(ns) original(is) do Cliente e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Cliente, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do Cliente, passará(ão) a ser da Central de Assistência devendo o Cliente enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

6.19.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de viagem e Residência.

6.20 SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

6.20.1 Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Cliente necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a Assistência Residencial se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da **Assistência Residencial**, para que o veículo possa ser recuperado.

6.20.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.20.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de Residência e onde deixou o Veículo.

6.21 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

6.21.1 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.

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

6.21.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.21.4 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.

6.22 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA

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

6.22.2 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.

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

6.22.4 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.

6.22.5 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.22.6 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.

6.23 MANUTENÇÃO GERAL

6.23.1 Compõem os serviços de Manutenção Geral: (i) indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e (ii) consultoria orçamentária abaixo especificados.

6.23.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 5 destas Condições Gerais).

6.23.3 Para ambos os serviços o horário de funcionamento estabelecido é:

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

6.23.4 Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral

6.23.5 A **Assistência Residencial** se encarregará do envio de Prestadores, para reparos ou consertos na Residência e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados por estes Prestadores.

6.23.6 Os seguintes serviços são disponibilizados pela **Assistência Residencial**: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

6.23.7 A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita ao envio dos Prestadores acima relacionados, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e orçamentos por estes passados ao Usuário, ficando a critério do Usuário a execução ou não dos serviços.

6.23.8 Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

7 DE ASSISTÊNCIAS/PLANOS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – Plano Completo	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos	01 (um) acionamento por Evento Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais	01 (um) acionamento por Evento Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência. Execução de até 1 (uma) cópia de chaves por Evento
Limpeza Residencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
Proteção Urgente	Mão de obra do Prestador até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento Até 01 (um) dia de proteção por Evento 01 (um) acionamento(s) por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.

Transporte e Guarda de Mobiliário	Mão de obra do Prestador até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento 1 (um) acionamento(s) por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência. O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Domicílio do Cliente.
Encanador por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento • 01 (um) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Encanador por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento • 01 (um) acionamento(s) por Evento <p>Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.</p>
Eletricista por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento • 01 (um) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Eletricista por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento • 01 (um) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Vidraceiro	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento • 01 (um) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Cobertura Provisória de Telhados	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Substituição de Telhas	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.

<p>Substituição Eletro Domésticos (linha Branca)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia em custo de aluguel de eletrodomésticos para substituição, limitado a 5 (cinco) diárias por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
<p>Baby Sitter ou Berçário</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$120,00 (cento e vinte reais) por diárias, limitada a 2 (duas) diárias de cobertura por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
<p>Guarda de Animal Doméstico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) com custo de guarda do animal doméstico por dia e por animal, limitado a 3 animais e a 02 (dois) dias de cobertura por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
<p>Faxineira</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$80,00 (oitenta reais) por diária, limitada a 3 (três) diárias por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
<p>Restaurante e Lavanderia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) em custos com restaurante e lavanderia por dia, limitado a 3 dias de cobertura por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência . .
<p>Transporte Escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) em custos com transporte, limitado a 5 dias de cobertura e a R\$50,00 por dia por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência .

Regresso Antecipado	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo com regresso antecipado do Cliente por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Recuperação de Veículo	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Transmissão de Mensagens Urgentes	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado a custos de ligação local ou interestadual • Utilização ilimitada
Informações de Emergência	<ul style="list-style-type: none"> • Utilização ilimitada
Manutenção Geral	<ul style="list-style-type: none"> • Utilização ilimitada
Serviços de Retirada e Devolução de Microcomputador	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Substituição de Microcomputador	<ul style="list-style-type: none"> • Até 7 (sete) diárias, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Serviço de Retirada e Devolução de Aparelho de Televisão	<ul style="list-style-type: none"> • Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Substituição de Televisão	<ul style="list-style-type: none"> • Até 7 (sete) diárias, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento • 01 (um) acionamento por Evento • Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.

8 OS SERVIÇOS

8.1 SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EXTERNOS

8.1.1 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 portas ou 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.

8.1.2 Para aberturas de fechaduras de chave tetra é importante salientar que, eventualmente poderá ser necessário que o Prestador de Serviços retire o miolo da chave e leve até o seu estabelecimento comercial para a finalização do reparo, ficando sob a responsabilidade do Usuário a segurança provisória do imóvel, até o retorno do Prestador de Serviços para a finalização do Serviço. Tal prazo de retorno do Prestador poderá variar para cada caso, não sendo possível ficar previsto nestas Condições Gerais.

8.1.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.1.4 Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechadura eletrônica, ou confecção de novas chaves para qualquer tipo de fechadura.

8.1.5 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.

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.

8.2 SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EMERGENCIAIS

8.2.1 Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, 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.

8.2.2 Para aberturas de fechaduras de chave tetra é importante salientar que, eventualmente poderá ser necessário que o Prestador de Serviços retire o miolo da chave e leve até o seu estabelecimento comercial para a finalização do reparo, ficando

sob a responsabilidade do Usuário a segurança provisória do imóvel, até o retorno do Prestador de Serviços para a finalização do Serviço. Tal prazo de retorno do Prestador poderá variar para cada caso, não sendo possível ficar previsto nestas Condições Gerais.

8.2.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.2.4 Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechadura eletrônica, ou confecção de novas chaves.

8.2.5 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.

8.2.6 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.

8.3 SERVIÇO DE LIMPEZA RESIDENCIAL

8.3.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais, 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.

8.3.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

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

8.3.4 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).

8.4 SERVIÇO DE PROTEÇÃO URGENTE DA RESIDÊNCIA

8.4.1 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 conforme item 7.

8.4.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.4.3 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.

8.5 SERVIÇO DE TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO

8.5.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais 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:

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

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

8.5.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais) observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

8.5.4 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.

8.5.5 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).

8.6 SERVIÇO DE ENCANADOR POR EVENTOS EXTERNOS

8.6.1 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.

8.6.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.6.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

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

8.6.4 Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

8.7 ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS

8.7.1 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.

8.7.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.7.3 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.

8.8 ELETRICISTA POR EVENTO EXTERNO

8.8.1 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.

8.8.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.8.3 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.

8.9 ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL

8.9.1 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.

8.9.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.9.3 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.

8.10 SERVIÇO DE VIDRACEIRO

8.10.1 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.

8.10.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.10.3 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.

8.10.4 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).

8.11 SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

8.11.1 Se, em conseqüência 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.

8.11.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.11.3 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.

8.11.4 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.

8.11.5 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.

8.11.6 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).

8.12 SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

8.12.1 Se, em decorrência de uma Evento Garantido ocorrer a quebra de telhas na RESIDÊNCIA, a CONTRATADA enviará um profissional para a substituição de uma ou mais telhas (limitada a uma área máxima de 1m² e exclusivamente disponível no caso de telhas de barro).

8.12.2 Os custos de execução do serviço que excederem os limites antes indicados, assim como qualquer despesa com material especial, serão de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

8.12.3 Esse serviço não inclui reparos em telhas tipo U ou calhetão.

8.13 SUBSTITUIÇÃO PROVISÓRIA DE ELETRO-DOMÉSTICOS – LINHA BRANCA (COZINHA E LEVANDERIA)

8.13.1 Se na ocorrência de um Evento Garantido os eletros-domésticos do tipo “linha branca” (freezer, refrigerador, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, fogão, depuradores de ar, e exaustor de ar) ficarem impossibilitados de uso, e, se, devido à falta de um destes eletrodomésticos, a vida cotidiana da família for afetada, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pela substituição provisória do eletrodoméstico para conter a situação até os limites mencionados a seguir.

8.13.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.13.3 A **Assistência Residencial** fornecerá aparelhos eletrodomésticos disponíveis em sua rede credenciada para suprir as necessidades do Usuário, não se comprometendo a fornecer o equipamento idêntico ao que o Usuário possua em seu Domicílio.

8.13.4 A **Assistência Residencial** prestará este serviço nas seguintes capitais: São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Curitiba (PR), Salvador (BA), Brasília (DF), Recife (PE), Porto Alegre (RS) e Goiânia. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8.13.5 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).

8.14 SERVIÇO DE BABY SITTER OU BERÇÁRIO

8.14.1 Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Usuário tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a **Assistência Residencial**, se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) ou a utilização de um berçário indicado pelo Usuário (neste caso o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder) até os limites mencionados a seguir.

8.14.2 A responsabilidade da **Assistência Residencial** está limitada às despesas havidas com a contratação de uma “baby-sitter” (babá) ou utilização de um berçário pelo Usuário até que alguém de confiança deste seja localizado para o fim de tomar conta das crianças.

8.14.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.14.4 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).

8.15 SERVIÇO DE GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO

8.15.1 Se, em consequência dos Eventos Garantidos for verificada a necessidade de desocupação da Residência não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência Residencial** se encarregará das despesas com a guarda dos animais em local apropriado.

8.15.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.15.3 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.

8.16 SERVIÇO DE FAXINEIRA

8.16.1 Em caso de hospitalização do Usuário ou do seu Cônjuge, prescrita por médico e decorrente de eventos amparados pelo contrato de seguro nestas condições, sempre que o período de hospitalização seja superior a 07 (sete) dias, a **Assistência Residencial** assumirá os gastos com uma faxineira até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.17 RESTAURANTE E LAVANDERIA

8.17.1 Se, em consequência de Eventos Garantidos constatar-se que a Residência se encontra em Situação Inabitável ou tenha ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **Assistência Residencial** se encarregará das despesas com restaurantes e lavanderias através de reembolso. Neste caso, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

8.17.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.17.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados);
- Horário de Prestação de Serviço: conforme horário das lavanderias e restaurantes no entorno da Residência.

8.18 TRANSPORTE ESCOLAR

8.18.1 No caso de acidente pessoal com o Usuário em decorrência de eventos previstos nestas condições, no qual o período de hospitalização for superior a 03 (três) dias, mediante comprovação médica, a **Assistência Residencial** garante o transporte do(s) filho(s) até o estabelecimento escolar freqüentado pelo(s) mesmo(s).

8.18.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.19 SERVIÇO DE REGRESSO ANTECIPADO

8.19.1 Caso o Cliente se encontre em viagem dentro do território nacional e ocorrer um dos Eventos Garantidos, sendo necessário o seu regresso em função de danos à Residência, a **Assistência Residencial** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Cliente para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

8.19.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Residencial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

8.19.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.19.4 Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Cliente, a Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Cliente junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos a(s) passagem(ns) original(is) do Cliente e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Cliente, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do

Cliente, passará(ão) a ser da Central de Assistência devendo o Cliente enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

8.19.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de viagem e Residência.

8.20 SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

8.20.1 Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Cliente necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da **Assistência Residencial**, para que o veículo possa ser recuperado.

8.20.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.20.2 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de Residência e onde deixou o Veículo.

8.21 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

8.21.1 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.

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

8.21.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.21.4 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.

8.22 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA

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

8.22.2 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.

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

8.22.4 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.

8.22.5 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.22.6 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.

8.23 MANUTENÇÃO GERAL

8.23.1 Compõem os serviços de Manutenção Geral: (i) indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e (ii) consultoria orçamentária abaixo especificados.

8.23.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 7 destas Condições Gerais).

8.23.3 Para ambos os serviços o horário de funcionamento estabelecido é:

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

8.23.4 Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral

8.23.5 A **Assistência Residencial** se encarregará do envio de Prestadores, para reparos ou consertos na Residência e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados por estes Prestadores.

8.23.6 Os seguintes serviços são disponibilizados pela **Assistência Residencial**: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

8.23.7 A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita ao envio dos Prestadores acima relacionados, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e orçamentos por estes passados ao Usuário, ficando a critério do Usuário a execução ou não dos serviços.

8.23.8 Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

8.24 SERVIÇO DE RETIRADA E DEVOLUÇÃO DE MICROCOMPUTADOR

8.24.1 No caso de avarias no microcomputador pertencente ao Cliente, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio de um prestador cadastrado para retirada do aparelho avariado na Residência, bem como pelo envio do mesmo ao local para conserto indicado pelo Usuário. Após o conserto do equipamento ter sido realizado no prazo de até 07 (sete) dias, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pela retirada do mesmo no local onde foi reparado, devolvendo-o na Residência.

8.24.2 Usuário se responsabilizará pela desconexão e conexão do aparelho avariado, assim como, pelos custos referentes ao seu reparo.

8.25 SUBSTITUIÇÃO DE MICROCOMPUTADOR

8.25.1 Em virtude de danos causados por evento amparado pelo contrato de seguro, na RESIDÊNCIA a **Assistência Residencial** providenciará a locação de um microcomputador pelo prazo previsto no Plano contratado. Será fornecido um microcomputador com a seguinte configuração básica: Pentium II 400 Mhz, 64 Mb memória RAM, HD 4Gb, leitor de CD-Rom, monitor 14", sistema operacional Windows 3.X ou superior.

Notas:

- 1) O fornecimento de micros com configurações superiores, ou com acessórios e periféricos diferentes dos acima mencionados, estará sujeito a disponibilidade dos prestadores de serviço da **Assistência Residencial**.
- 2) Para efetivação da locação deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito e identificação do Usuário.
- 3) A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao titular do cartão de crédito.
- 4) A **Assistência Residencial** irá disponibilizar o equipamento em um prazo de até 24 horas, em horário comercial, excluindo-se sábados e domingos.
- 5) A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado.

8.26 SERVIÇO DE RETIRADA E DEVOLUÇÃO DE APARELHO DE TELEVISÃO

8.26.1 No caso de avarias ao aparelho de TV em decorrência de evento amparado pelo contrato de seguro, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio de um prestador cadastrado para retirada do aparelho avariado na Residência segurada, bem como pelo envio do mesmo ao local para conserto indicado pelo Usuário. Após o conserto do aparelho ter sido realizado no prazo de até 7 dias, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pela retirada do mesmo no local onde foi reparado, devolvendo-o na Residência.

8.26.2 O Usuário se responsabiliza pela desconexão e conexão do aparelho avariado, assim como, pelos custos referentes ao seu reparo.

8.27 SUBSTITUIÇÃO DE TELEVISÃO

8.27.1 Em virtude de danos causados por Evento Garantido pelo contrato de seguro na Residência Assistida, a **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** providenciará a locação de um aparelho de TV, pelo prazo máximo estipulado no Plano contratado. Será fornecido um aparelho de TV com a seguinte configuração básica: padrão mínimo de 14 polegadas.

Notas:

- 1) A **Assistência Residencial** poderá fornecer aparelho de TV de 20 polegadas com controle remoto, sujeito à disponibilidade local.
- 2) Para efetivação da locação deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito e identificação do Usuário.
- 3) A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao titular do cartão de crédito.
- 4) A **Assistência Residencial** irá disponibilizar o aparelho de TV em um prazo de até 24 horas, em horário comercial, excluindo-se sábados e domingos.
- 5) A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado.

9 QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS/PLANOS

Plano Especial: Contempla Plano Completo + Serviços de Check-up Residencial + Conserto linha branca e marrom.

Respeitando as exclusões previstas no item 13 destas condições, os clientes terão disponível por parte do **Check-up Residencial** o envio de um profissional que realizará serviços de prevenção e manutenção em no máximo 10 (dez) itens a sua escolha dentre o seguinte leque de serviços, conforme quadro resumo a seguir e posterior descrição de cada item:

SERVIÇOS

- Revisão de instalação elétrica
- Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores
- Verificação de possíveis vazamentos
- Instalação de olho mágico
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças
- Limpeza de caixas d'água e calhas (exclusivo para casas)
- Limpeza de ralos e sifões
- Mudança de móveis
- Fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto
- Fixação de antenas (exclusivo para casas)
- Troca de vidros
- Serviço de rejuntamento

<i>Coberturas Adicionais ao Plano Especial</i>	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Conserto de Aparelho da Linha Marrom	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.
Consertos de Aparelhos Linha Branca	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento 01 (um) acionamento por Evento Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.

Os **clientes** terão direito a 1 (um) único check-up durante a vigência da apólice. Se na realização do check-up, for utilizado apenas parte dos serviços disponíveis, não haverá direito a outro check-up para os demais itens.

O serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Central de Atendimento 24 Horas do Check-up Residencial. A solicitação do serviço poderá ser feita 24 horas por dia e 7 dias por semana, **com agendamento para horário comercial**.

O Check-up Residencial não dá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos a serviços organizados, contratados e/ou executados pelo próprio cliente e/ou por terceiros, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento 24 Horas.

Para a prestação da totalidade do check-up na residência garantida, o Check-up Residencial arcará com o custo de até **R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais)** de mão-de-obra. Os valores que excederem este limite, custo com peças e materiais serão de responsabilidade dos clientes.

O check-up somente será realizado a partir do momento em que o cliente tiver tomado as seguintes providências:

- comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador de serviços Check-up Residencial, conforme orientações da Central de Atendimento 24 Horas (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
- desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água;
- informar o "pé direito" do imóvel.
- OBS.: Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador de serviços Check-up Residencial.

IMPORTANTE: Se, após o agendamento e envio do prestador de serviços, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento 24 Horas, não será disponibilizada nova visita, ficando o cliente sem direito ao serviço.

O cliente se obriga a aceitar a forma de atendimento indicado, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local do evento.

A execução do serviço deverá ocorrer durante o horário comercial, ou seja, é necessário que as demandas dos segurados sejam executáveis dentro do período máximo de 8 horas.

10 OS SERVIÇOS

10.1 Revisão de instalação elétrica

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para reaperto de contatos (disjuntores e barramentos), organização de fiação, identificação e troca de disjuntores, dimensionamento do cabeamento, verificação de fuga de energia e dicas de economia de energia elétrica.

10.2 Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores

O Check-up Residencial arcará com a mão de obra para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores.

Este serviço está limitado até a troca de 10 unidades de cada item.

10.3 Verificação de possíveis vazamentos

O Check-up Residencial arcará com a mão de obra para verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, bóia de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

10.4 Instalação de olho mágico

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para instalação de olho mágico.

Este serviço será prestado apenas em portas de madeira.

10.5 Lubrificação de fechaduras e dobradiças

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para lubrificação de fechaduras e dobradiças.

Este serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos e está limitado a 10 janelas, portas ou portões no total.

10.6 Limpeza de caixa d'água e calhas (exclusivo para casas)

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para limpeza de caixas d'água de até 1.000 litros, limitada a 01 (uma) única caixa d'água por residência garantida.

Este serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. A limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitada a 50 metros lineares.

Não estão contemplados neste serviço os coletores de água.

Este serviço é exclusivo para casas.

Estão excluídos deste serviço os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento.

10.7 Limpeza de ralos e sifões

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para limpeza de ralos e sifões em caso de entupimento de tubulações de esgoto: pias, sifões, ralos, vasos sanitários, calhas e tubulações.

Este serviço está limitado a 4 ralos e/ou sifões.

10.8 Mudança de móveis

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para remanejamento de móveis dentro da própria residência, de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos e possa ser realizado por uma única pessoa.

10.9 Fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto.

10.10 Fixação de antenas (exclusivo para casas)

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para fixação de antena de VHF ou UHF.

Estão excluídas deste serviço as antenas coletivas. TV por assinatura ou parabólica e ainda a sintonia de canais ou imagem e cabeamento.

Este serviço é exclusivo para casas.

10.11 ca de vidros

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para a substituição, parcial ou total de até 1m² de vidro liso, canelado ou martelado de até 3 mm.

Este serviço tem o caráter manutenção residencial, portanto, cobre apenas os vidros que estejam quebrados, trincados e faltando na residência.

Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

10.12 juntamento

O Check-up Residencial arcará com a mão-de-obra para rejuntamento comum branco de pisos e azulejos

10.13 CONserto APARELHO DE LINHA MARROM

10.13.1 Estarão garantidos por esta Assistência os custos de mão de obra necessários para reparos emergenciais ocasionados aos aparelhos de Linha Marrom pertencentes ao Cliente em decorrência dos eventos amparados pelo contrato de seguro.

10.13.2 A **Assistência Residencial** responsabilizar-se-á pelo custo de mão-de-obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado até o limite máximo previsto no Plano contratado.

10.13.3 Estarão garantidos por esta Assistência os equipamentos relacionados a seguir:

- Televisores de Tubo;
- Televisores de LCD e PLASMA;
- Aparelhos de Som;
- Caixas de Som;
- Aparelhos de DVD;
- Home Theater;
- Aparelhos de Telefone sem fio.

10.13.4 Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade do Usuário.

10.13.5 Estão incluídos neste serviço equipamentos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho.

Notas:

1. Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste item.
Estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado.

10.14 SERTO APARELHOS LINHA BRANCA

10.14.1 Se os eletrodomésticos considerados como “linha branca” da RESIDÊNCIA segurada, (freezer, refrigerador, microondas, máquina de lavar louças, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas e frigobar) ficarem impossibilitados de uso, a **Assistência Residencial** arcará com a mão-de-obra dos profissionais até o valor máximo previsto no Plano contratado

10.14.2 Correrão por conta do usuário as despesas com reposição de peças, devendo o usuário, nestes casos, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

10.14.3 Estão incluídos neste serviço equipamentos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho.

10.14.4 Estão excluídos deste serviço os serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste item, os equipamentos que estejam fora de linha, isto é para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado e ainda para equipamentos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

10.14.5 Este serviço não inclui revisão geral e limpeza dos equipamentos.

10.14.6 Caso não seja possível o reparo na residência, é de responsabilidade do Usuário, levar e buscar o aparelho na empresa que fará o conserto, indicada pela **Assistência Residencial**.

11 LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

11.1 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 11.2 abaixo.

11.2 Em complemento ao disposto no item 11.1 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.

12 LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

12.1 O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

12.2 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.

12.3 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.

13 EXCLUSÕES

13.1 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.

13.2 Não estarão garantidos os serviços que não tenham sido previamente solicitados à Central de Atendimento 24 Horas do Check-up Residencial, ou que tenham sido executados sem o seu prévio conhecimento ou anuência.

13.3 O Check-up Residencial não se responsabilizará pelos serviços solicitados diretamente pelo cliente aos seus prestadores afiliados como extensões do serviço ora prestado.

13.4 Estarão ainda excluídos da cobertura:

- a) residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do Segurado;
- b) serviços que pela sua natureza tenham que ser prestados a partir de países estrangeiros e que, por motivo de força maior, alheio ao prestador de serviço, se tornem impossíveis de serem realizados;
- c) estabelecimentos comerciais, industriais e ainda residências em que partes delas sejam utilizadas para fins comerciais e/ou industriais, seja pelo Segurado seja por terceiros;

14 Vigência e Cancelamento

14.1 A cobertura do serviço de assistência só terá validade enquanto permanecer em vigor a apólice de Seguro à qual o referido serviço está vinculado.

14.2 O direito aos serviços ora contratados estará automaticamente cancelado se o Segurado, ainda que durante o prazo de vigência do credenciamento, deixar de ter residência no Brasil.

14.3 Sem prejuízo do aqui disposto e das perdas e danos que forem apurados, bem como do pagamento dos valores contratuais ainda devidos, o presente contrato ficará automaticamente rescindido de pleno direito, independentemente de notificação judicial, nos seguintes casos:

- a) descumprimento de suas cláusulas e obrigações; e
- b) transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas, sem a prévia e expressa concordância da outra parte.

14.4 Em caráter excepcional, o Check-up Residencial poderá ser cancelado pela seguradora, em caso de se tornar inviável a prestação de serviços pela empresa mencionada no item 6 desta Cobertura, ou por qualquer outro que possa vir a substituí-la nas mesmas condições, garantido ao Segurado o aviso prévio e escrito de 60 (sessenta) dias.

15 Reembolso

Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento 24 Horas do Check-up Residencial.

Quando, excepcionalmente, o serviço coberto tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento 24 Horas do Check-up Residencial.

Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados, que comprometam o acionamento prévio da Central de Atendimento 24 Horas do Check-up Residencial, será necessário que o Segurado entre em contato com a Central dentro de um período de 24 horas, contados a partir da ocorrência do evento que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos. Nestes casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço em vias originais, para que possa obter o reembolso, pelo Check-up Residencial, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos.

O não cumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do Segurado a obter o pagamento direto ou reembolso dos serviços aos prestadores contratados diretamente pelo Segurado.

16 Perda de direitos

O segurado poderá perder o direito ao Check-up Residencial nas seguintes situações:

- Se comprovadamente omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas;
ou
- Se comprovadamente descumprir as orientações da Assistência 24 Horas Residência e de sua central de atendimento, dando origem à necessidade da prestação de qualquer um dos serviços descritos ou agravando as conseqüências da ocorrência.

17 DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 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.

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

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

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

17.5 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.

17.6 Os Serviços da **Assistência Residencial** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item, acima.

17.7 Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos: se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços; por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso; se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

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

17.9 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.

17.10 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:

Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;

- a) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

17.11 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 em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

17.12 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.

17.13 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.

Estes serviços estão disponíveis para o produto:

Seguro Residencial - Proc. SUSEP Nº 15414.004043/2004-10