



Assistência Lar

CONDIÇÕES GERAIS

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA LAR****1. QUADRO DE SERVIÇOS**

LAR			
Serviço	Evento Previsto	Limite de Utilização	Limite Serviços
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	A pedido do Cliente	Limitado até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) de mão de obra; Até 2 (duas) utilizações por vigência.	Limitado até 5 (cinco) portas, janelas ou portões
Mudanças de Móveis entre Cômodos			Limitado até 2 (dois) móveis
Troca de Fiação Comprometida ou Instalação de Fiação			-
Instalação de Linha Branca e Marrom			-
Rejuntamento Simples com Raspagem			Limitado até 6 (seis) unidades para rejunte.
Revisão da Instalação Elétrica			-
Verificação de Vazamentos			-
Limpeza de Ralos e Sifões			Limitado até 4 (quatro) unidades

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Lar** visam atender ao Usuário na inspeção domiciliar, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- Assistência Lar:** 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”.
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Lar**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Lar** através do Cadastro.
- Condições Gerais:** é o documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Lar**, seus limites e condições.
- Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia



- g) **Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- h) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Lar** solicitada.
- i) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Lar**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- j) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Lar** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- l) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Lar** 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 O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;

- e) 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 para prestar a Assistência.

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

Para que o Usuário esteja apto à utilização da **Assistência Lar**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

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 Lar**.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação da prestação dos Serviços Gerais, é necessário que o Usuário informe a altura do pé direito do imóvel.

Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.

O agendamento dos serviços pela Central de Assistência ocorrerá com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

O cancelamento de visita com antecedência inferior a 12 (doze) horas, ou a ausência de um responsável no Imóvel será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

A **Assistência Lar** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Lar** será prestada de acordo com o local da ocorrência e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços. Não havendo profissional disponível, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

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

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

A **Assistência Lar** 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 Lar** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

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

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

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Lar**, o horário de funcionamento estabelecido é:

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

5. OS SERVIÇOS

A **Assistência Lar** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra, até o valor máximo informado no item 1 destas Condições Gerais.

Cabe ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

5.1. LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

A **Assistência Lar** realizará a lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas, janelas ou portões do imóvel.

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

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



5.2. MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS

A **Assistência Lar** auxiliará no remanejamento de móveis no interior do imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro.

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

5.3. TROCA DE FIAÇÃO COMPROMETIDA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO

A **Assistência Lar** providenciará o envio de um profissional para a realizar a troca da fiação comprometida ou instalação de uma nova fiação, desde que tecnicamente possível.

EXCLUSÕES:

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS), PASSAGEM DE CONDUÍTES;**
- **PASSAGEM DE FIAÇÃO ELÉTRICA SUPERIOR A 5M (CINCO METROS) DE EXTENSÃO**

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

5.4. INSTALAÇÃO DE LINHA BRANCA E MARROM

A **Assistência Lar** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de **eletrodomésticos** (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, micro-ondas, fornos elétricos) e **eletroeletrônicos** (televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home Theater, telefones sem fio e BluRay) desde que o local possua as dimensões necessárias para a instalação além de estar próximo a um ponto elétrico e/ou hidráulico compatível com o aparelho.

Caso o eletrodoméstico tenha sido recém-transportado, para que a instalação seja feita corretamente, é necessário aguardar o período de 2(duas) horas antes de ligá-lo à rede elétrica, para normalização do sistema interno (óleo, gás).

O profissional somente realizará a instalação do aparelho e conexão dos cabos de energia e ponto hidráulico.

EXCLUSÕES:

- **EQUIPAMENTOS DE USO INDUSTRIAL OU SEMI-INDUSTRIAL;**
- **REPAROS OU AJUSTES DAS INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS E ELÉTRICAS;**
- **DESINSTALAÇÃO OU TRANSPORTE DE APARELHOS ANTIGOS;**
- **TRANSPORTE DO PRODUTO DE/PARA OUTRO PAVIMENTO DO LOCAL DE INSTALAÇÃO;**
- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**
- **CARGA DE GÁS;**
- **DESMONTAGEM DE PEÇAS DO ELETRODOMÉSTICO PARA REALIZAR A INSTALAÇÃO**

5.5. REJUNTAMENTO SIMPLES COM RASPAGEM

A **Assistência Lar** providenciará o envio de um profissional para avaliar a necessidade de rejuntamento simples (sem ser epóxi), na cor branco, com o objetivo de preenchimento das falhas entre as peças. O serviço de rejuntamento será realizado em box, pisos, azulejos, louças, pias e tanques.

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

5.6. REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

A **Assistência Lar** providenciará o envio de um profissional para a realizar a verificação do imóvel quanto às condições de estrutura elétrica, preocupando-se em alertar o Usuário quanto a riscos de curto circuito e incêndio no imóvel.

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

NÃO ESTÁ INCLUÍDA NESTE ITEM QUALQUER OUTRA MANUTENÇÃO E/OU INSTALAÇÃO DE REDE E CABEAMENTO.

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

5.7. VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTOS

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

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

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

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

5.8. LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES

A **Assistência Lar** disponibilizará ao Usuário o serviço de limpeza de até 4 (quatro) ralos e sifões do imóvel.

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

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

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Lar** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar.

Em complemento ao disposto no item 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) Quando o cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Lar**.

Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA LAR NÃO SE RESPONSABILIZA PELAS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM O IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;



PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA LAR;

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, QUE NÃO SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA EUROP ASSISTANCE BRASIL, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA LAR;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES
NORTE-AMERICANO – OFAC
SANCTIONS PROGRAMS

<https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>

PROGRAMA DE SANÇÕES
DA UNIÃO EUROPEIA

<https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

PROGRAMA DE SANÇÕES
DAS NAÇÕES UNIDAS:

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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.

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

Para casos excepcionais, os 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.

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

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

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas 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.

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.

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.

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