



Assistência Especial **Empresarial**

CONDIÇÕES GERAIS

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA ESPECIAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA ESPECIAL			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Chaveiro para Acesso a Empresa Emergencial ou Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves Travamento da porta, bateria descarregada e Instalação - Fechadura Digital	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; . Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - Abertura ou Instalação de Fechadura Digital ; . Até 03 (três) acionamentos por vigência
Chaveiro para Acesso as Salas da Empresa Emergencial ou Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves Travamento da porta, bateria descarregada e Instalação - Fechadura Digital	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; . Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - Abertura ou Instalação de Fechadura Digital ; . Até 03 (três) acionamentos por vigência
Encanador Emergencial ou Não-Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$400,00 (quatrocentos reais) por Evento . Até 02 (dois) acionamentos por vigência
Eletricista Emergencial ou Não-Emergencial	Problemas Elétricos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$400,00 (quatrocentos reais) por Evento . Até 02 (dois) acionamentos por vigência
Limpeza do Imóvel Pós Sinistro Emergencial	Sinistro no Imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$500,00 (quinhentos reais) por Evento . Até 01 (um) acionamento por vigência
Vigilante Emergencial	Sinistro no Imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$500,00 (quinhentos reais) por Evento . Até 03 (três) dias de proteção por Evento . Até 01 (um) acionamento por vigência
Regresso Antecipado Emergencial	Sinistro no Imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Retorno do usuário por meio de ônibus, táxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência Especial . Limitado a 1(uma) pessoa. . Até 01 (um) acionamento por vigência
Serviço de Informações de Emergência	Informações de Emergência	. 1 (um) acionamento por Evento	. Sem limite de acionamentos por Evento

Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes	. 1 (um) acionamento por Evento	. Sem limite de acionamentos por Evento
Assistência Toldos Não-Emergencial	Instalação; Reparo; Remoção do toldo	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) . Até 01 (uma) utilização por vigência.
Reparos em Central Telefônica e Interfone	Mau contato ou ruptura da instalação	. Até 01 (uma) utilização por vigência.	. Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento
Manutenção Geral Consultoria Orçamentária Não-Emergencial	Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos; Orçamento de mão de obra e material	. Ilimitado	. Sem limite de acionamentos por Evento . Custos de responsabilidade do Cliente.

2 . OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Especial** visam atender ao Usuário em reparos e consertos na empresa, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- Assistência Especial:** 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 Usuários e aos Imóveis, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Especial**, 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 Especial** através do Cadastro.
- Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Especial**, seus limites e condições.
- Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia
- Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados.

- h) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Especial**.
- i) **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.
- j) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Especial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Especial** descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado simplesmente “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.
- k) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- l) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Especial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- m) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência Especial**, contratados junto à contratante.

3 . EVENTOS PREVISTOS

Os eventos da **Assistência Especial** poderão ocorrer, quando contratados os devidos serviços, nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

Eventos Emergenciais, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

Eventos Não-Emergenciais: É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência.

TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.
- **À Critério do Usuário** – Mediante solicitação do Usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.

- **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.
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao imóvel, do tipo: cancelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Especial** não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Imóvel (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao imóvel;
- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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 no Imóvel;

* **Problemas Funcionais:** problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.

4 . ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato / apólice;

- Nome completo e número do CNPJ do Cliente Pessoa Jurídica e/ou CPF do Usuário;
 - Endereço completo do Imóvel;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência adotará as medidas necessárias para a prestação da Assistência.

A **Assistência Especial** não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação da Assistência em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Usuário, conforme acima disposto.

Para que o Usuário seja tenha direito à utilização da **Assistência Especial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Assistência vigente na data do Evento;
- b) Imóvel e o Usuário deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso, a critério da Assistência, 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 Especial**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência, bem como o profissional ou Prestador Credenciado.

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

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

5 . DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência 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.

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

Todos os serviços previstos na **Assistência Especial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências tomadas pelo Usuário sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Assistência Especial**.

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

A **Assistência Especial** 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.

A Assistência será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento. As solicitações dos Usuários somente poderão ser atendidas em caráter de urgência se o Imóvel apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

A **Assistência Especial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas do imóvel.

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

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

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 imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências possíveis, sob pena do Usuário ser responsabilizado pelos prejuízos e/ou danos causados à **Assistência Especial** e/ou aos Prestadores.

Na hipótese do item 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, conforme limites acima dispostos.

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, conforme limites acima dispostos.

A ASSISTÊNCIA CANCELADA PELO USUÁRIO, APÓS SOLICITAÇÃO À CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, SERÁ COMPUTADA PARA CÁLCULO DOS ACIONAMENTOS GARANTIDOS POR ESTAS CONDIÇÕES GERAIS, CONFORME LIMITES ACIMA DISPOSTOS.

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 ou qualquer outro profissional, integrante ou não da rede credenciada da **Assistência Especial**, não cabendo à esta qualquer responsabilidade neste sentido.

A **Assistência Especial** 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 Especial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

A **Assistência Especial** não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pela não prestação ou atrasos da Assistência ocasionados por motivo de caso fortuito e de força maior.

A **Assistência Especial**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao Prestador, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) Prestadores; e
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelos Prestadores.

O atendimento pela Central de Assistência será prestado única e exclusivamente na língua portuguesa.

6 . OS SERVIÇOS

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

6.1. CHAVEIRO PARA ACESSO A EMPRESA

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o Usuário ficar impedido de acessar o imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a **Assistência Especial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Especial** também arcará com os custos de mão de obra e

de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA OU ELETRÔNICA, OU CONFEÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO TETRA OU PONTO.

6.1.1. FECHADURA DIGITAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) e a fechadura for digital, a **Assistência Especial** arcará com os custos de mão de obra de um profissional para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Para os casos de abertura/arrombamento de portas com fechadura digital o profissional informará os riscos de danos à fechadura e o serviço será realizado com autorização do usuário.

Nos casos em que for identificado a vulnerabilidade do imóvel, mediante autorização do usuário, a **Assistência Especial** arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

6.1.1.1. INSTALAÇÃO DE FECHADURA DIGITAL

A pedido do Usuário, a **Assistência Especial** arcará com os custos de mão de obra de um profissional para realizar o serviço de instalação de fechadura digital.

EXCLUSÕES:

- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS COM ESPESSURA MENOR QUE 3,8CM;**
- **QUALQUER SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS/PORTÕES E BATENTES DE VIDRO OU METAL;**
- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS PIVOTANTES OU DE CORRER;**
- **SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE PORTA, ALINHAMENTO, PREPARO DA PORTA, ACABAMENTO, CONFEÇÃO, INSTALAÇÃO, ENCHIMENTO OU ALINHAMENTO DE BATENTE, BEM COMO A APLICAÇÃO DE SELADORA, VERNIZ OU PINTURA NA GUARNIÇÃO, BATENTE OU PORTA;**
- **ENCHIMENTO E ACABAMENTO DOS BURACOS E DA PRÓPRIA PORTA;**
- **CONFIGURAÇÃO DO APARELHO.**

6.2. CHAVEIRO PARA ACESSO ÀS SALAS DA EMPRESA

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial que seja necessário o serviço de Chaveiro para a abertura de Portas internas do imóvel, que impeça o acesso a algum cômodo do Imóvel, a **Assistência Especial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Especial** também arcará com os custos de mão de obra e

de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA OU ELETRÔNICA OU CONFEÇÃO DE CHAVES RESERVAS.

6.2.1. FECHADURA DIGITAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) e a fechadura for digital, a **Assistência Especial** arcará com os custos de mão de obra de um profissional para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Para os casos de abertura/arrombamento de portas com fechadura digital o profissional informará os riscos de danos à fechadura e o serviço será realizado com autorização do usuário.

Nos casos em que for identificado a vulnerabilidade do imóvel, mediante autorização do usuário, a **Assistência Especial** arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

6.2.1.1. INSTALAÇÃO DE FECHADURA DIGITAL

A pedido do Usuário, a **Assistência Especial** arcará com os custos de mão de obra de um profissional para realizar o serviço de instalação de fechadura digital.

EXCLUSÕES:

- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS COM ESPESSURA MENOR QUE 3,8CM;**
- **QUALQUER SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS/PORTÕES E BATENTES DE VIDRO OU METAL;**
- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS PIVOTANTES OU DE CORRER;**
- **SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE PORTA, ALINHAMENTO, PREPARO DA PORTA, ACABAMENTO, CONFEÇÃO, INSTALAÇÃO, ENCHIMENTO OU ALINHAMENTO DE BATENTE, BEM COMO A APLICAÇÃO DE SELADORA, VERNIZ OU PINTURA NA GUARNIÇÃO, BATENTE OU PORTA;**
- **ENCHIMENTO E ACABAMENTO DOS BURACOS E DA PRÓPRIA PORTA;**
- **CONFIGURAÇÃO DO APARELHO.**

6.3. ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Especial** providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

ESTÃO EXCLUÍDOS OS ENTUPIAMENTOS EM TUBULAÇÕES PROVENIENTES DE CAIXA DE INSPEÇÃO DE GORDURA E ESGOTO DO IMÓVEL, VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES DE COBRE, FERRO, CERÂMICA E DE GÁS NOS IMÓVEIS ASSISTIDOS, BEM COMO OS VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES, RELACIONADAS À INSTALAÇÃO DE PISCINAS E BANHEIRAS.

6.4. ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 destas Condições Gerais, a **Assistência Especial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

6.5. LIMPEZA DO IMÓVEL PÓS SINISTRO

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização das áreas do imóvel, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a utilização da área afetada ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Especial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

A **Assistência Especial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material de limpeza necessário para a prestação do serviço, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do Usuário e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO: ELIMINAÇÃO DE FUNGOS E/OU BACTÉRIAS, HIGIENIZAÇÃO DE TAPETES E CARPETES, MANUTENÇÃO DE JARDINS, RETIRADA DE ENTULHO E LOCAÇÃO DE CAÇAMBA OU OUTROS EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA.

NÃO ESTÃO INCLUÍDOS SERVIÇOS DE “LIMPEZA FINA”, AO QUAL É REALIZADA POR OUTRO TIPO DE PROFISSIONAL (FAXINEIRA).

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes serão de responsabilidade do Usuário.

6.6. VIGILANTE POR EVENTO EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes

em seu interior, a **Assistência Especial** providenciará o envio de 01 (um) profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

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

6.7. ASSISTÊNCIA TOLDOS

Em caso de necessidade de instalação, dano, desgaste ou remoção do toldo do imóvel, a **Assistência Especial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a manutenção, troca, ajuste ou conserto da lona ou policarbonato e/ou conserto e troca da manivela, catraca ou mola.

A **Assistência Especial** será responsável somente pelos custos de mão de obra do prestador de serviços, sendo de responsabilidade do usuário a compra de peças ou motores.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do usuário.

Este serviço, será realizado para os seguintes tipos de toldos:

- **Toldo Cortina:** lona vinílica usada para fechamento de varandas, churrasqueiras, áreas de lazer etc., com ou sem visor;
- **Toldo Curvo/articulado:** modelo de toldo colonial com opção de abertura;
- **Toldo fixo:** em lona ou policarbonato, usados para proteção de portas e janelas;
- **Toldo italiano:** opção de cobertura retrátil;
- **Toldo reto:** reto com braço para cobrir portas, janelas ou áreas externas.

EXCLUSÕES:

- **TOLDOS QUE AINDA ESTEJAM NA GARANTIA DO FABRICANTE;**
- **MÃO DE OBRA PARA ALTURAS SUPERIORES A 7 (SETE) METROS;**
- **TOLDOS AUTOMÁTICOS.**

6.8. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA

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

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

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

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

6.9. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

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, dentro do território nacional.

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

7 . LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

8 . LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas 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.

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

9 . REPARO EM CENTRAL TELEFÔNICA E INTERFONE

Se, em consequência em consequência de Evento Emergencial, ocasionados por eventos cobertos, causando mau contato ou ruptura da instalação deixando assim, os aparelhos inutilizáveis, a **Assistência Especial** providenciará o envio de um prestador de serviços e arcará com os custos de mão de obra para a realização dos reparos emergenciais necessários para o conserto da Central Telefônica e/ou a interfonia predial.

O serviço será prestado exclusivamente para as áreas comuns do Condomínio, não podendo ser utilizado em outro local, por qualquer circunstância.

É de responsabilidade do Usuário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços.

EXCLUSÕES:

- **CONCERTOS E/OU INSTALAÇÃO DE APARELHOS COMO:**
 - **APARELHOS TELEFÔNICOS**
 - **PABX**
 - **INTERFONES**
 - **PORTEIRO ELETRÔNICO**
 - **FAX**
 - **MESAS TELEFÔNICAS**
 - **KS**
 - **MODEM**
 - **VÍDEO PORTEIRO**
 - **CFTV (CÂMERAS) OU SIMILARES**
- **LIGAÇÃO DE EXTENSÕES;**
- **TROCA DE FIAÇÕES E/OU CABOS;**
- **AVERIGUAÇÃO DE POSSÍVEIS PROBLEMAS PERCEBIDOS A PARTIR DA SUPOSIÇÃO DE ELEVAÇÃO DA TARIFA TELEFÔNICA.**

10 . MANUTENÇÃO GERAL

Compõem os serviços de Manutenção Geral: indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e consultoria orçamentária conforme especificado abaixo:

- **Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral**

A **Assistência Especial** se encarregará do envio de Profissionais, para reparos ou concertos no Imóvel e/ou reparos e concertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

A **Assistência Especial** disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades: SP – São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá

e Caraguatatuba; RJ – Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias; MG – Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga; PR – Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina; SC – Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages; RS – Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio Grande; BA – Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus; PE – Recife e Olinda; DF – Brasília; GO – Goiânia; ES – Vitória; CE – Fortaleza.

A responsabilidade da **Assistência Especial** se limita ao envio dos Profissionais relacionados acima, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e envio dos orçamentos passados ao Usuário pelos profissionais. Ficando a critério do Usuário a execução ou não dos serviços.

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

- **Consultoria Orçamentária**

A **Assistência Especial** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Usuários, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

A responsabilidade da **Assistência Especial** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Usuário para executar o serviço. Ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

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

11 . EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA ESPECIAL- PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

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;

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

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

DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS.

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA ESPECIAL- PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA ESPECIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

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;

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 O IMÓVEL INDICADO;

OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA ESPECIAL- PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA ESPECIAL- PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA ESPECIAL;

EVENTOS GARANTIDOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.

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

12 . DISPOSIÇÕES FINAIS

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 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.

Para análise de reembolso, o Usuário 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.