



# Assistência Especial **Residencial**

**CONDIÇÕES GERAIS**

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ESPECIAL**
**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

ASSISTÊNCIA ESPECIAL			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
<b>Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída)</b> Emergencial ou Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves  Travamento da porta, bateria descarregada e Instalação - <b>Fechadura Digital</b>	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - <b>Abertura ou Instalação de Fechadura Digital</b> . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>Chaveiro para Acesso a Cômodos do Imóvel</b> Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves  Travamento da porta, bateria descarregada e Instalação - <b>Fechadura Digital</b>	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - <b>Abertura ou Instalação de Fechadura Digital</b> . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>Encanador</b> 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\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>Eletricista</b> Emergencial ou Não-Emergencial	Problemas Elétricos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>Vidraceiro</b> Emergencial	Quebra dos vidros das portas ou janelas externas	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>Limpeza do Imóvel Pós Sinistro</b> Emergencial	Sinistro no Imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Vigilante</b> Emergencial	Sinistro no Imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) por Evento; . Até 2 (dois) dias de proteção por Evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Cobertura Provisória de Telhados</b> Emergencial	Destelhamento parcial do imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;

			. Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Regresso Antecipado</b>	Sinistro no Imóvel quando o Cliente estiver em viagem	. 1 (um) acionamento por Evento	. Meio de transporte a ser definido pela <b>Assistência Residencial</b> (podendo ser táxi, passagem rodoviária ou passagem aérea em classe econômica); . Limitado a 1 (uma) pessoa; . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Manutenção Geral Consultoria Orçamentária Não-Emergencial</b>	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 Residencial visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo o Imóvel, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- a) **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”.
- a) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Especial**, seus limites e condições.
- e) **Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Especial**, doravante denominado “Domicílio” ou “Imóvel”.

- g) **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, nº320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **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 Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.
- i) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Especial** solicitada.
- j) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Especial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- l) **Situação Inabitável:** Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- m) **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 PREVISTOS

Os eventos da Assistência Residencial 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 ocasiona 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 Domicílio, 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 Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao Domicílio;
- **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 faça, 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, 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 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 CPF/MF do Cliente e Usuário;
  - Endereço completo de Domicílio;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

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

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de 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, o Usuário perderá o 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 apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

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.

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

A **Assistência Especial** 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.

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 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.

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 mencionado acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

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

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.

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 Especial** não se responsabiliza 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.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Residencial, 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. OS SERVIÇOS

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

Os custos excedentes serão de responsabilidade do usuário e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

## **5.1. CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTOS EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL**

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.**

### **5.1.1. CHAVEIRO - FECHADURA DIGITAL**

Caso a fechadura do imóvel for digital e o Usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) em consequência de travamento da porta ou bateria descarregada, 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, e, mediante autorização do Usuário, a **Assistência Especial** arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

#### **5.1.1.1. 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.**

## 5.2. CHAVEIRO PARA ACESSO A CÔMODOS DO IMÓVEL POR EVENTO NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento 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.**

### 5.2.1. CHAVEIRO - FECHADURA DIGITAL

Caso a fechadura do imóvel for digital e o Usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) em consequência de travamento da porta ou bateria descarregada, 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, e, mediante autorização do Usuário, a **Assistência Especial** arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

#### 5.2.1.1. 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.**

### 5.3. 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 ENTUPIMENTOS 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.**

### 5.4. 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.

### 5.5. VIDRACEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Especial** providenciará o envio de um Profissional 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.

O material básico de reposição contemplados por este serviço são: massa de vidraceiro, vidro envelhado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da **Assistência Especial** para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a **Assistência Especial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Especial** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

**ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO VIDROS BLINDADOS, TEMPERADOS, COLORIDOS, JATEADOS, FUMÊS E TODOS OS VIDROS FORA DE LINHA DE FABRICAÇÃO.**

## 5.6. LIMPEZA DO IMÓVEL PÓS SINISTRO

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização do Imóvel, de tal maneira que os serviços de profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Usuário, 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.

Com exceção do sabão, a **Assistência Especial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material indicado pelo profissional para a limpeza superficial do local.

As despesas com o material de limpeza são 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 PISCINAS, 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.

## 5.7. 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.

## 5.8. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer o destelhamento parcial do Imóvel 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 profissionais envolvidos) a **Assistência Especial** providenciará a cobertura provisória do telhado com até 20 (vinte) metros quadrados de lona plástica ou material apropriado com a finalidade de proteger o Imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 6 (seis) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

A **Assistência Especial** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Profissional para a colocação da cobertura provisória com materiais indicados acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

É de responsabilidade do Usuário os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

**ESTE SERVIÇO NÃO INCLUI REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORRO E BEIRAIS.**

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

### 5.9. REGRESSO ANTECIPADO

Se, em consequência de evento Emergencial no imóvel e o Usuário se encontrar em viagem dentro do território nacional, sendo necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a **Assistência Especial** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Usuário para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Especial**, 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 do imóvel, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Usuário, a **Assistência Especial** se sub-rogará nos direitos do Usuário junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Usuário, 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 Usuário, passará(ão) a ser da **Assistência Especial** devendo o Usuário enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

## 5.10. 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 consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos 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.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. 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.

## 8. EXCLUSÕES

**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 ESPECIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.**

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

**IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS:**

**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.**

**OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUÊNCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUÊNCIAS ORIGINADAS POR DOLO;**

**CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO 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 NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA ESPECIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**

**EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 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 INDICADA PELO CLIENTE;**

**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, 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 ESPECIAL;

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

IMÓVEIS DE VERANEIO OU QUE NÃO POSSAM SER CARACTERIZADAS COMO HABITUAL OU PERMANENTE DO BENEFICIÁRIO;

DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.

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

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.

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

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

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

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Especial** 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 Especial**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Residencial não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 0, acima.

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

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

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

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 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.

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.