



# Assistência Premium **Residencial**

**CONDIÇÕES GERAIS**

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PREMIUM

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA PREMIUM			
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 Emergencial</b>	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 Emergencial</b>	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 Premium</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.
<b>Hospedagem do Usuário Emergencial</b>	Imóvel em Situação Inabitável	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 100,00 (cem reais) em custo de hospedagem por Evento por dia; . Até 4 (quatro) diárias por Evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Restaurante e Lavanderia Emergencial</b>	Impossibilidade de utilização da cozinha e da área de serviço pelo Cliente	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) em custos com restaurante e lavanderia por Evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Transporte e Guarda de Mobiliário Emergencial e Não-Emergencial</b>	Imóvel em situação inabitável; Reparos ou reforma no 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. . O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Usuário.
<b>Limpeza de Caixa D'água Não-Emergencial</b>	A pedido do Usuário	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 700,00 (setecentos reais) por Evento; . Limitado a 4 (quatro) mil litros - independente da quantidade de caixas. . Até 02 (duas) utilizações por vigência.
<b>Desentupimento Emergencial e Não-Emergencial</b>	Entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários 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>Conserto Linha Branca Emergencial e Não-Emergencial</b>	Reparo de eletrodomésticos de linha branca	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 300,00 (trezentos reais) . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Baby Sitter ou Berçário Emergencial</b>	Acidente pessoal do Usuário; Dependentes menores de 14 (quatorze) anos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a até 3 (três) dias por Evento . Até 01 (um) acionamento por vigência.

<b>Guarda de Animal Doméstico Emergencial</b>	Desocupação do Imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 100,00 (cem reais) em custo de hospedagem por Evento por dia; . Até 4 (quatro) diárias por Evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Substituição de Telhas de Barro Emergencial e Não-Emergencial</b>	Quebra de telhas de barro	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 quatrocentos reais) por Evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência. . Limitado até 20 (vinte) unidades.
<b>Limpeza de Calhas Serviço exclusivo para casas Não-Emergencial</b>	A pedido do Usuário	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais); . Limitado até 50 (cinquenta) metros lineares; . Altura máxima para a execução dos serviços: 7 (sete) metros; . Até 01 (uma) utilização por vigência.
<b>Locação de Caçamba Não-Emergencial</b>	Retirada de entulho decorrente de reforma no imóvel	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais); . Até 01 (uma) utilização por vigência.
<b>Recuperação do Veículo</b>	Complemento do serviço " <b>Regresso Antecipado</b> "	. 1 (um) acionamento por Evento	. Meio de transporte a ser definido pela <b>Assistência Premium</b> (podendo ser táxi, passagem rodoviária ou passagem aérea em classe econômica); . Limitado a 1 (uma) pessoa; . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Limpeza de Ar Condicionado Não-Emergencial</b>	Limpeza dos filtros e do painel frontal	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais); . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Instalação de Ventiladores de Teto e Parede Não-Emergencial</b>	A pedido do Usuário	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 300,00 (trezentos reais); . Até 01 (um) item por acionamento; . Até 01 (um) acionamento por vigência .

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Premium 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 Premium:** 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 Premium**, 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 Premium** através do Cadastro.
- d) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Premium**, 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 Premium**, 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 Premium** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium**, 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 Premium**.

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 Premium** 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 Premium** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Premium;
- 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 Premium** 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 Premium** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Premium, 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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, CONFECÇÃO, 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 Premium** 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.**

### 5.4. DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel a **Assistência Premium** providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que, caso seja necessário a utilização de maquinário elétrico, não ultrapasse 15 (quinze) metros lineares.

**ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS, COMO CAMINHÕES DE SUÇÃO.**

**ESTE SERVIÇO NÃO INCLUI TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARREAR ALAGAMENTO NO IMÓVEL.**

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a **Assistência Premium** não prestará o serviço.

A responsabilidade pela limpeza/esgotamento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do Cliente;

Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Cliente ou responsável do imóvel. As caixas devem estar a uma distância máxima de 12 (doze) metros de uma para outra, pois somente assim será possível garantir a melhor eficiência do serviço.

**Estão excluídas deste serviço:**

- LIMPEZAS DE CALHAS, COIFAS, DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA LIMPA (PLUVIAL / POTÁVEL);
- DESENTUPIMENTO EM DECORRÊNCIA DE ALAGAMENTO E INUNDAÇÕES; EQUIPAMENTOS PERTENCENTES A PISCINA, BANHEIRA, HIDROMASSAGEM OU SIMILARES;
- DESENTUPIMENTO OU DESOBSTRUÇÃO EM TUBULAÇÕES COM DETERIORAÇÃO, CORROSÃO E/OU PROVENIENTES DE DETRITOS, ARGAMASSA, AREIA E RAÍZES;
- DESENTUPIMENTOS EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS) OU DE FERRO;
- LIMPEZA DE COLETORES E RESERVATÓRIOS DE DEJETOS DE SIFÕES E RALOS QUANDO NÃO INTERFERIREM NA VASÃO NORMAL DA ÁGUA; - DESSENTUPIMENTOS EM PRUMADAS (COLUNAS) DE EDIFÍCIOS.
- TAMBÉM ESTÃO EXCLUÍDOS OS SERVIÇOS DE REPARO, ACABAMENTO E/OU CALEFAÇÃO DO LOCAL OU TAMPA ONDE OCORREU A ABERTURA/QUEBRA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO.

### 5.5. 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 Premium** 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.

### 5.6. VIDRACEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Premium** 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 canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da **Assistência Premium** para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a **Assistência Premium** 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 Premium** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

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

## 5.7. 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 Premium** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

Com exceção do sabão, a **Assistência Premium** 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.

## 5.8. 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 Premium** 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.

## 5.9. TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, e o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por um de nossos Profissionais em algum dos serviços contemplados na **Assistência Premium** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo usuário. A **Assistência Premium** se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo usuário para a guarda dos objetos;
- Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

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

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de **Assistência Premium** contratado conforme item 1 destas Condições Gerais, observando-se tanto a limitação financeira, quanto o limite de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

Para ter direito a este serviço, o usuário deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.

#### 5.10. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS DE BARRO

Se, em consequência de Sinistro no Imóvel, ocorrer a quebra de telhas de barro no telhado, a **Assistência Premium** enviará um profissional para a substituição de uma ou mais telhas (limitado até 20 unidades), desde que tecnicamente possível, conforme os limites descritos nestas Condições Gerais.

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 pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

Este serviço é prestado exclusivamente para telhas de barro. Não há cobertura para telhas U ou calhetão e 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 **Assistência Premium** somente arcará com os custos de mão de obra do Profissional, cabendo ao Usuário arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

#### 5.11. 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 Premium** 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 Premium** 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.

#### **5.12. BABY SITTER OU BERÇÁRIO**

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Usuário tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a **Assistência Premium** instruirá o Usuário de como proceder com as despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) até o limite do plano de **Assistência Premium** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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

#### **5.13. GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO**

Se, em consequência de Evento Emergencial e for verificada a necessidade de desocupação do Imóvel não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência Premium** se encarregará das despesas com a guarda dos animais em local apropriado.

#### **5.14. HOSPEDAGEM DO USUÁRIO**

Se, em consequência de Evento Emergencial e for verificada que o Imóvel se encontra em Situação Inabitável, a **Assistência Premium** se encarregará da acomodação em hotel do (s) Usuário (s) conforme limites estabelecidos abaixo.

**NESTE SERVIÇO ESTÃO EXCLUÍDAS QUAISQUER DESPESAS QUE NÃO INTEGREM A DIÁRIA, TAIS COMO, TELEFONEMAS, FRIGOBAR E SIMILARES, SENDO TAIS DESPESAS DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO CLIENTE.**

#### **5.15. RESTAURANTE E LAVANDERIA**

Se, em consequência de Evento Emergencial constatar-se que o Imóvel se encontra em Situação Inabitável ou que a cozinha e área de serviço tenham ficado inutilizáveis, a **Assistência Premium** se encarregará das

despesas com restaurantes e serviço de lavanderia. Neste caso, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

#### 5.16. REGRESSO ANTECIPADO

Se, em consequência de evento Emergencial no imóvel e o Usuário se encontre em viagem dentro do território nacional, sendo necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a **Assistência Premium** 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 Premium**, 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 Premium** 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 Premium** devendo o Usuário enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

#### 5.17. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Usuário necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a **Assistência Premium** se responsabilizará pelo custo de uma passagem, a critério da **Assistência Premium**, para que o veículo possa ser recuperado.

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

#### 5.18. 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium** 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.

## 5.19. CONSERTO LINHA BRANCA

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Premium** providenciará o envio de um Profissional para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

A **Assistência Premium** se responsabilizará pelo custo de mão de obra de profissionais especializados e dos custos de peças básicas para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item 1 destas Condições Gerais.

São considerados aparelhos de linha Branca, eletrodomésticos utilizados normalmente em áreas como cozinha e lavanderia (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, micro-ondas, fornos elétricos, cooktops elétricos).

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da **Assistência Premium**, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço Profissional afiliado, não cabendo a **Assistência Premium**, qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no Domicílio do Usuário, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço Profissional, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.

Para todos os serviços, a responsabilidade da Assistência Premium se limita à organização e credenciamento de Prestadores Profissionais para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Usuário, exclusivamente da Linha Branca, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Premium** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

## 5.20. LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Premium** providenciará o envio de um Profissional para realizar a limpeza dos filtros e do painel frontal de aparelhos de ar condicionado (individual: Convencional/Split) com a finalidade de manter o equipamento de acordo com as normas dos fabricantes, garantindo assim, maior vida útil aos equipamentos, e evitando desperdícios ou fuga de energia elétrica.

## 5.21. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A pedido do Usuário, a **Assistência Premium** providenciará a limpeza de caixa d'água, serviço este que será prestado apenas em casas.

O Serviço de Limpeza de Caixa d'água está limitado até 4 (quatro) mil litros independentemente da quantidade de caixas.

Para a prestação do serviço, é necessário que o Usuário tenha desligado o registro por 24 (vinte e quatro) horas. Caso o Usuário não tenha seguido a orientação, o Prestador de Serviços não realizará o procedimento, sendo contabilizado como uma visita efetivamente realizada.

A limpeza de caixa d'água será executada desde que seja possível o acesso interno ou externo as caixas d'água, proporcionando segurança ao prestador na execução do serviço.

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 Cliente.

#### **5.22. LIMPEZA DE CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS**

A pedido do Usuário, a **Assistência Premium** providenciará a limpeza de calhas, serviço este que será prestado apenas em casas.

O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

A limpeza de calhas será executada desde que seja possível o acesso através de uma escada com comprimento máximo de 7 (sete) metros.

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 Cliente.

#### **5.23. INSTALAÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE VENTILADOR DE TETO**

A pedido do Usuário, a **Assistência Premium** realizará a instalação e/ou substituição de ventilador de teto, manual ou de controle remoto, no local indicado pelo Usuário, desde que tecnicamente possível.

A **Assistência Premium** não se responsabiliza pelo custo com os equipamentos utilizados na instalação ou substituição.

A prestação deste serviço está limitada a instalação ou substituição de até 01 (um) item por acionamento.

A compra dos itens a serem fixados, bem como os respectivos suportes, será de responsabilidade do Usuário.

A **Assistência Premium** será responsável por pequenos materiais que se façam necessários para a instalação ou substituição do ventilador. Como por exemplo: buchas e parafusos.

#### **5.24. LOCAÇÃO DE CAÇAMBA**

Em caso de reforma na residência do Usuário, a **Assistência Premium** providenciará o serviço de locação de caçamba, respeitando-se a legislação vigente de cada município.

**IMPORTANTE:**

- Apenas poderão ser descartados na caçamba fornecida resíduos de construção civil (componentes cerâmicos, tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) provenientes de reforma da residência segurada.
- Não poderá ser armazenado qualquer material orgânico, perigoso e/ou nocivo à saúde, e nem resíduos decorrentes do corte/poda de árvores sem prévia aprovação do IBAMA, a ser providenciada e apresentada pelo Segurado.
- A caçamba será fornecida desde que haja local particular para colocá-la ou autorização da prefeitura municipal.
- A entrega e retirada da caçamba será feita, preferencialmente, durante o horário comercial e respeitará a legislação local;
- O prazo que a caçamba ficará na residência do segurado é de, no máximo, 03 (três) dias e/ou de acordo com a legislação vigente no município do atendimento;
- A **Assistência Premium** só se responsabilizará pelo custo de locação da caçamba, não se responsabilizando pelo manuseio do entulho.
- Multas, prazo de permanência, horários de entrega e retirada, bem como o tipo de material a ser descartado, são procedimentos regidos pela legislação vigente em cada município.

**6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O prazo de vigência da **Assistência Premium** 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 PREMIUM 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 PREMIUM 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 PREMIUM 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 PREMIUM 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 PREMIUM OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA PREMIUM 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 PREMIUM, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA PREMIUM, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA PREMIUM;

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	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 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 Premium**, 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 Premium** 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 Premium** 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 Premium**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Premium 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.