

Condição Geral
Bradesco Seguro
e-Residencial



bradesco
seguros

Com Você. Sempre.

Sumário

1.	OBJETIVO DO SEGURO:-----	6
2.	PRAZO DO SEGURO (INÍCIO E TÉRMINO):-----	6
3.	COBERTURAS:-----	7
4.	LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA POR COBERTURA CONTRATADA:-----	7
5.	FRANQUIA DEDUTÍVEL E/OU PARTICIPAÇÃO DO SEGURADO NOS PREJUÍZOS:-----	7
6.	RISCOS EXCLUÍDOS – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS:-----	8
7.	BENS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS:-----	10
8.	PRÊMIO DO SEGURO-----	11
9.	OCORRÊNCIA DO RISCO COBERTO:-----	12
10.	ATUALIZAÇÃO DE VALORES E ENCARGOS MORATÓRIOS-----	16
11.	DEMAIS CONDIÇÕES-----	17
12.	EMBARGOS E SANÇÕES – APLICÁVEL A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS-----	20
13.	GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS-----	21
	Anexo I – Coberturas-----	22
	COBERTURA BÁSICA-----	22
	COBERTURAS ACESSÓRIAS-----	25
	COBERTURA 01 – MORADIA TEMPORÁRIA-----	25
	COBERTURA 02 – VENDEVAL, FURACÃO, CICLONE, TORNADO, GRANIZO, NEVE E GEADA-----	27
	COBERTURA 03 – DANOS ELÉTRICOS-----	29
	COBERTURA 04 – ROUBO-----	31
	COBERTURA 05 – VIDROS, MÁRMORES, GRANITOS E PORCELANATOS-----	34
	COBERTURA 06 – ALAGAMENTO E INUNDAÇÃO-----	35
	COBERTURA 07 – RESPONSABILIDADE CIVIL – MODALIDADE 01 – RESPONSABILIDADE CIVIL – FAMILIAR (COM DANOS MORAIS)-----	37
	COBERTURA 08 – EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS-----	42
	COBERTURA 09 – RUPTURA DE TUBULAÇÕES-----	44
	Anexo II – Cláusulas Particulares-----	46
	CLÁUSULA 118 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA PRÉDIOS-----	46
	CLÁUSULA 119 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA CONTEÚDO-----	46
	CLÁUSULA 120 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA HABITUAL-----	46
	CLÁUSULA 121 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA DE VERANEIO-----	46
	CLÁUSULA 122 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA CONSTRUÍDA EM ALVENARIA-----	47
	CLÁUSULA 123 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA CONSTRUÍDA EM MADEIRA-----	47
	CLÁUSULA 219 - DECLARAÇÃO DE CONDIÇÃO I-----	47
	CLÁUSULA 223 – ATIVIDADE COMERCIAL NA RESIDÊNCIA-----	47
	ANEXO IV – ASSISTÊNCIAS-----	49
	ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL-----	49
1.	OBJETO E DEFINIÇÕES-----	49
2.	EVENTOS PREVISTOS-----	50
3.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS-----	51
4.	OS SERVIÇOS-----	52
4.1.	ENCANADOR-----	52
4.2.	DESENTUPIMENTO COM MAQUINÁRIO-----	53
4.3.	LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA/ESGOTO-----	54
4.4.	ELETRICISTA-----	54
4.5.	CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) OU ACESSO A CÔMODOS DO IMÓVEL-----	55
4.6.	VIDRACEIRO-----	56
4.7.	LIMPEZA DE CAIXA D’ ÁGUA- SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS-----	57
4.8.	LIMPEZA DE TELHADOS - SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS-----	57
4.9.	LIMPEZA DE CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS-----	58
4.10.	FIXAÇÃO DE ANTENAS-----	58
4.11.	RESTAURANTE E LAVANDERIA-----	59
4.12.	MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS-----	59

4.13.	GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO -----	59
4.14.	LOCAÇÃO DE ELETROELETRÔNICOS (LINHA MARROM) -----	60
4.15.	LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS (LINHA BRANCA) -----	60
4.16.	REMOÇÃO INTER HOSPITALAR -----	60
4.17.	REGRESSO ANTECIPADO -----	61
4.18.	RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO -----	62
4.19.	INSTALAÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE VENTILADOR DE TETO -----	62
4.20.	CONCERTO DE AR CONDICIONADO -----	63
4.21.	LOCAÇÃO DE CAÇAMBA -----	63
4.22.	CAÇA VAZAMENTOS -----	64
5.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	65
6.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA -----	65
7.	EXCLUSÕES -----	65
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS -----	67
	ASSISTÊNCIA PET -----	69
1.	OBJETIVO E DEFINIÇÕES -----	69
2.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS -----	70
3.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	71
4.	OS SERVIÇOS -----	72
4.1.	TRANSPORTE EMERGENCIAL -----	72
4.2.	ORGANIZAÇÃO DE APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO -----	72
4.3.	AGENDAMENTO DE CONSULTAS -----	72
4.4.	ORGANIZAÇÃO E ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO -----	73
4.5.	INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS -----	73
4.6.	IDENTIFICADOR / LOCALIZADOR DE ANIMAIS DOMÉSTICOS -----	73
4.7.	LEVA E TRAZ PET -----	74
4.8.	INFORMAÇÕES SOBRE PET -----	74
4.9.	FUNERAL DO PET -----	75
4.10.	HOSPEDAGEM DO PET – POR ACIDENTE PESSOAL OU DOENÇA DO CLIENTE -----	75
4.11.	INDICAÇÃO DE HOSPEDAGEM DO PET – EM CASO DE AUSÊNCIA DO CLIENTE -----	76
4.12.	ATENDIMENTO EMERGENCIAL EM CASO DE ACIDENTE – CONSULTA VETERINÁRIA -----	76
4.13.	APOIO PSICOLÓGICO FAMILIAR POR TELEFONE -----	76
5.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	77
6.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA -----	77
7.	EXCLUSÕES -----	77
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS -----	79
	ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO -----	80
1.	OBJETO E DEFINIÇÕES -----	80
2.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	81
3.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	82
4.	OS SERVIÇOS -----	84
4.1.	DESCARTE ECOLÓGICO -----	84
5.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	84
6.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA -----	85
7.	EXCLUSÕES -----	85
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS -----	86
9.	RELAÇÃO DOS ITENS COLETÁVEIS -----	87
	ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM -----	89
1.	OBJETO E DEFINIÇÕES -----	89
2.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	90
3.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	92
4.	OS SERVIÇOS -----	93
4.1.	CONCERTO LINHA BRANCA -----	93
4.2.	CONCERTO LINHA MARROM -----	94
5.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	94
6.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA -----	95
7.	EXCLUSÕES -----	95

8.	DISPOSIÇÕES FINAIS	97
	ASSISTÊNCIA CHECK-UP DIAGNÓSTICO	98
1.	OBJETO E DEFINIÇÕES	98
2.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	99
3.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	100
4.	OS SERVIÇOS	101
4.1.	REVISÃO DE ITENS ELÉTRICOS	102
4.2.	REVISÃO DE ITENS HIDRÁULICOS	103
5.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	104
6.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	104
7.	EXCLUSÕES	105
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS	106
9.	INSTRUÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	107
	ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS	108
1.	OBJETO E DEFINIÇÕES	108
2.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	109
3.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	110
4.	OS SERVIÇOS	111
4.1.	LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS	111
4.2.	INSTALAÇÃO DE TRINCO PEGA-LADRÃO	111
4.3.	MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS	111
4.4.	INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO	112
4.5.	FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS	112
4.6.	TROCA DE VIDROS	112
4.7.	INSTALAÇÃO DE TOMADAS EXTERNAS	113
4.8.	TROCA DE FIAÇÃO COMPROMETIDA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO	113
4.9.	FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO	113
4.10.	INSTALAÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS	113
4.11.	INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO	114
4.12.	INSTALAÇÃO OU TROCA DE ASSENTO DE VASO SANITÁRIO	114
4.13.	INSTALAÇÃO DE ACESSÓRIOS PARA BANHEIRO	114
4.14.	INSTALAÇÃO DE FITA ANTIDERRAPANTE EM BANHEIROS	115
4.15.	FIXAÇÃO DE OBJETOS PARA ADAPTAÇÃO DE NECESSIDADES ESPECIAIS	115
4.16.	INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA TV	115
4.17.	INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA MICROONDAS	116
4.18.	INSTALAÇÃO DE LINHA BRANCA E MARROM	116
4.19.	INSTALAÇÃO DE FILTRO/PURIFICADOR DE ÁGUA	117
5.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	117
6.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	118
7.	EXCLUSÕES	118
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS	119
	ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA	120
1.	QUADRO DE SERVIÇOS	120
2.	OBJETO E DEFINIÇÕES	120
3.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	121
4.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	122
5.	OS SERVIÇOS	124
5.1.	SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL I	124
5.2.	SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL II	125
5.3.	SUPORTE AO USUÁRIO APPLE	126
5.4.	SUPORTE AO USUÁRIO LINUX	128
6.	FORMAS DE ATENDIMENTO	129
6.1.	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	129
6.2.	ATENDIMENTO VIA ACESSO REMOTO (EXCLUSIVO PARA COMPUTADORES)	129
6.3.	ATENDIMENTO VIA VISITA TÉCNICA	130
7.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	130
8.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	130

9.	EXCLUSÕES -----	130
10.	DISPOSIÇÕES FINAIS-----	132
	ASSISTÊNCIA BIKE-----	133
1.	OBJETO E DEFINIÇÕES -----	133
2.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS -----	134
3.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA-----	135
4.	OS SERVIÇOS -----	136
4.1.	MONTAGEM DA BICICLETA -----	137
4.2.	CHECK UP DA BICICLETA -----	137
4.3.	REPARO DA BICICLETA-----	138
5.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA -----	138
6.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA-----	138
7.	EXCLUSÕES -----	139
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS-----	141

Condições Gerais

1. OBJETIVO DO SEGURO:

O objetivo do seguro é indenizar a pessoa que contratou o bilhete (Segurado) quando ocorrer um evento acidental que esteja amparado pela cobertura contratada (sinistro) na residência segurada, que cause danos materiais ao imóvel (prédio) e/ou aos bens existentes no interior do imóvel (conteúdo).

Devendo ser observado que:

1.1. O seguro pode ser contratado pelo proprietário, esteja ele morando ou não no imóvel, ou pelo locatário (inquilino) do imóvel;

1.2. O tipo de imóvel que pode ser segurado é imóvel que seja ocupado exclusivamente por moradia, isto é, não seja desenvolvido nenhum tipo de atividade comercial (compra, venda ou estocagem de material), industrial (fabricação) ou prestação de serviços no imóvel;

1.3. O âmbito geográfico do seguro será as moradias situadas no território nacional; e

Não será compreendido no presente seguro o imóvel destinado à habitação coletiva (repúblicas, cortiços, estalagem, hospedaria, pousada, pensão, albergue, asilo, casa de repouso e similares) ou residências habituais desocupados, há mais de 60 (sessenta) dias.

2. PRAZO DO SEGURO (INÍCIO E TÉRMINO):

O seguro é válido por 5 (cinco) anos, a contar das 24 (vinte e quatro) horas do dia do pagamento do prêmio do seguro nos termos do disposto no Item 8 (Prêmio do Seguro) destas Condições. Sendo que o:

2.1. Bilhete será renovado automaticamente uma única vez, desde que o prêmio de renovação tenha sido pago até a data de vencimento deste bilhete, neste caso a vigência iniciará a partir das 24 (vinte e quatro) horas da data do vencimento do bilhete em renovação. Caso o pagamento do prêmio de previsto para renovação seja efetuado após a data de vencimento deste bilhete, o pagamento do prêmio caracterizará a contratação de um novo bilhete, com validade de um ano, a contar das 24 (vinte e quatro) horas do dia desse pagamento na rede bancária;

2.2. O seguro poderá ser rescindido a qualquer tempo, mediante acordo entre o Segurado e a Seguradora, sendo devida pelo Segurado, nesta hipótese, a parcela do prêmio do seguro proporcional ao prazo efetivo do seguro. Caso haja devolução de parcela do prêmio do seguro, deverá ser observado o disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições.

2.3. A resolução do contrato, salvo quando se tratar de mora da prestação única ou da primeira parcela do prêmio, está condicionada a notificação prévia e não poderá ocorrer em prazo inferior a 30 (trinta) dias após a suspensão da garantia.

2.4. A resolução libera integralmente a seguradora por sinistros e despesas de salvamento ocorridos a partir de então.

3. COBERTURAS:

- 3.1.** É de contratação obrigatória a Cobertura Básica prevista para o bilhete.
- 3.2.** Facultativamente o Proponente poderá contratar uma ou mais Cobertura Acessória prevista para o presente seguro.
- 3.3.** Na hipótese de sinistro decorrente de risco simultaneamente amparado por várias coberturas contratadas, prevalecerá aquela que for mais favorável ao Segurado, a seu critério, não sendo admitida, em hipótese alguma, a acumulação de coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Garantia.
- 3.4.** Então, ficam automaticamente ratificados todos os termos da presente Condições Gerais que não tenham sido alterados pelas Condições Especiais da(s) cobertura(s) contratada(s), que fazem parte integrante e inseparável deste bilhete e na hipótese de sinistro decorrente de risco simultaneamente amparado por várias coberturas, prevalecerá àquela cobertura que for mais favorável ao Segurado, a seu critério, não sendo admitida, em hipótese alguma, a acumulação de coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Garantia.

4. LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA POR COBERTURA CONTRATADA:

Representa o valor máximo a ser pago pela Seguradora, resultante de determinado evento ou série de eventos ocorridos na vigência do bilhete e garantidos pela cobertura contratada, compreendendo danos ao objeto segurado às despesas de salvamento e outras despesas amparadas pela cobertura contratada.

Devendo ser observado que:

Esse limite não representa, em qualquer hipótese, pré-avaliação do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse(s) segurado(s) e decorre da opção do Segurado (ou seu representante legal) sob sua exclusiva responsabilidade, dentre as opções previstas no bilhete;

O Segurado (ou seu representante legal) ao optar pelo Limite Máximo de Garantia da Cobertura Básica automaticamente estará optando pelos Limites Máximos de Garantia das demais coberturas correspondentes àquele limite;

O valor máximo da indenização a que o Segurado terá direito, com base nas condições contratuais, não poderá ultrapassar o valor do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse(s) segurado(s) no momento do sinistro, independentemente de qualquer disposição constante deste bilhete.

O Segurado não poderá alegar excesso de verba em qualquer cobertura para compensação de eventual insuficiência de outra.

5. FRANQUIA DEDUTÍVEL E/OU PARTICIPAÇÃO DO SEGURADO NOS PREJUÍZOS:

Conforme indicado no bilhete por cobertura contratada, em caso de sinistro, poderá ser deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro a franquias ou participação do Segurado. Sendo que, se duas ou mais franquias relativas a danos materiais cobertos em conformidade com os termos das condições contratuais deste seguro forem aplicáveis a um mesmo evento, deverá ser utilizada a franquias de maior valor, a menos que haja disposição em

contrário.

6. RISCOS EXCLUÍDOS – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS:

Além dos riscos excluídos especificamente descritos em cada cobertura, o presente contrato de seguro não garante quaisquer prejuízos, ônus, perdas, danos ou responsabilidades de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente por resultante de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) 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, tumultos, motins, arruaças, greves, "lockout", atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o sinistro;**
- b) Atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro. Para seguros contratados por pessoas jurídicas, o disposto aplica-se aos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, aos Beneficiários e aos seus respectivos representantes legais;**
- c) Contaminação química ou biológica e poluição de qualquer natureza, mesmo que direta ou indiretamente causadas por quaisquer eventos garantidos por este seguro, bem como radiações ionizantes ou contaminação por radioatividade de combustível ou material nuclear;**
- d) Custos extraordinários de reparo, limpeza, reconstituição, pintura, ou qualquer tipo de restauração de objetos, ou prédios, de alguma forma tidos como históricos, artísticos, de autor único, antigos ou raros, naquilo que excederem os custos dos reparos normais que seriam feitos em objetos ou prédios análogos, porém que não tivessem suas características particulares;**
- e) Custos extras de reparo ou substituição exigidos por qualquer norma, regulamento, estatuto ou lei que restrinja o reparo, alteração, uso, operação, construção, reconstrução ou instalação na residência segurada;**
- f) Dano moral de qualquer natureza, ainda que decorrente de eventos garantidos por este seguro;**
- g) Destruição por ordem de autoridade pública, salvo para evitar a propagação de risco coberto;**
- h) Desvalorização do objeto segurado, lucros cessantes, perda de mercado e perdas financeiras, contas, despesas, multas ou qualquer obrigação contratual ou legal;**
- i) Erupção vulcânica, água do mar proveniente de ressaca e entrada de areia e terra no interior do imóvel por janela, portas ou quaisquer outras aberturas;**
- j) Falha ou mau funcionamento de qualquer equipamento ou programa de computador ou sistema de computação eletrônica de danos em reconhecer ou**

corretamente interpretar, processar, distinguir ou salvar qualquer data como real e correta data de calendário, ainda que continue a funcionar corretamente após aquela data;

k) Instalações condenadas ou autuadas pelo Corpo de Bombeiros, concessionárias de serviços públicos, Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA) ou outro órgão público ou privado devidamente habilitado a inspecionar, aprovar, atestar ou conceder autorização de funcionamento, nos termos da legislação em vigor;

l) Mofo, bolor, fungo, esporo ou qualquer outro tipo, natureza ou descrição de micro-organismo incluindo mas não limitando a qualquer substância cuja presença figure como ameaça real ou potencial à saúde humana;

m) Operações de transporte, ou transladação dos bens segurados fora do recinto ou local de funcionamento;

n) Para efeito indenitário, não estarão cobertos danos e perdas causados direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente (Exclusão de Cobertura para Atos Terroristas);

o) Pichações ou grafites, tanto na parte interna quanto na parte externa do imóvel, incluindo portas, janelas, paredes, pisos, muros e seu conteúdo;

p) Quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência deste seguro e que já eram do conhecimento do Segurado ou seus prepostos, independentemente de serem ou não de conhecimento da Seguradora;

q) Quaisquer prejuízos ou despesas relacionadas à melhoria ou modificação das condições originais dos bens segurados ou sinistrados, tais como eram imediatamente antes da ocorrência do sinistro;

r) Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Segurado ou de terceiros, relacionado com a não utilização ou não disponibilidade de qualquer propriedade ou equipamento de qualquer tipo, espécie ou qualidade, em virtude do risco de reconhecimento, interpretação ou processamento de datas de calendário. Para todos os efeitos, entende-se como equipamento ou programa de computador os circuitos eletrônicos, *microchips*, circuitos integrados, microprocessadores, sistemas embutidos, *hardware* (equipamentos computadorizados), *software* (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), *firmware* (programas residentes em equipamentos computadorizados), programas, computadores, equipamentos de processamento e dados, sistemas ou equipamentos de telecomunicações ou qualquer outro equipamento similar, sejam de propriedade do Segurado ou não;

s) Qualquer tipo de responsabilidade do fornecedor ou fabricante perante o Segurado por força de lei ou de contrato;

t) Trabalho de construção, demolição, reconstrução, reforma ou alteração estrutural do imóvel, bem como qualquer tipo de obra, inclusive instalações e montagens, admitidos, porém, pequenos trabalhos de manutenção, cujo valor total da obra não exceda a 10% (dez por cento) do Limite Máximo de Garantia contratado para Cobertura 01 (Incêndio, Queda

de Raio e Explosão de Qualquer Natureza); e

u) **Uso, desgaste natural, deterioração gradativa, vício próprio, intrínseco ou redibitório, defeito latente, desarranjo mecânico, fadiga, corrosão, oxidação, incrustação, ferrugem, umidade, maresia, fermentação própria, aquecimento espontâneo ou combustão espontânea.**

v) **Não comunicar a seguradora do sinistro ou da iminência de seu acontecimento, com o objetivo de evitar prejuízos à seguradora, o segurado é obrigado.**

6.1 A Seguradora não indenizará os prejuízos decorrentes de:

6.1.1 sinistro referente a risco coberto, quando, no momento da ocorrência do sinistro, houver sanção de indisponibilidade de bens, nos termos da Lei nº 13.810/2019, ou quando segurado(s) e/ou beneficiário(s) e/ou respectivo(s) país(es) estiver(em) incluído(s) nas listas de embargos ou sanções de combate à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou outros ilícitos correlatos, expedidas por órgãos nacionais ou internacionais, ou unilateralmente por algum país/federação, conforme descrito no Item 12. Embargos e Sanções.

7. BENS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS:

Além dos bens não compreendidos especificamente descritos em cada cobertura, estão excluídos do presente contrato de seguro:

- a) Alicerces e fundações dos prédios ou quaisquer tipos de contenção de terreno, rocha, taludes e encostas, quer sejam naturais, quer artificiais, ou recursos naturais existentes no solo ou subsolo;
- b) Animais de qualquer espécie;
- c) Bebidas, comestíveis, perfumes, cosméticos e remédios;
- d) Bens ao ar livre ou fora dos prédios, exceto quando ficar comprovado que fazem parte das instalações do estabelecimento e que seja necessária a instalação desses bens ao ar livre ou fora dos prédios para o seu funcionamento ou atendimento às exigências legais;
- e) Bens de propriedade de empregados;
- f) Bens de propriedade de terceiros, salvo quando se tratar de bens alugados, arrendados ou cedidos para uso doméstico, desde que não constituam quaisquer dos bens relacionados nesta cláusula e estejam formalmente sob a responsabilidade e em poder do Segurado;
- g) Bens destinados a atividades profissionais do Segurado, ou familiares, mesmo que em caráter informal;
- h) Bens em desuso ou sucatas;
- i) Dependências tipo quiosque, barracões e semelhantes;

- j) Dinheiro, cheques, papéis de crédito, obrigações em geral, títulos, *tickets* ou documentos de qualquer espécie, selos, moeda cunhada, papel-moeda, valores mobiliários em geral, vales-transportes ou cartões que representem valor;
- k) Manuscritos, plantas, projetos, modelos, debuxos, fotografias, moldes, arquivos e registros magnéticos ou em filme e *software* (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), *firmware* (programas residentes em equipamentos computadorizados) ou programas de computador, salvo no que diz respeito ao correspondente valor intrínseco, não estando, portanto, abrangidas por este seguro quaisquer despesas com pesquisa ou recriação do bem danificado no sinistro;
- l) Objetos de arte, artísticos, históricos ou de valor estimativo, raridades, antiguidades, vitrais, coleções filatélicas, numismáticas ou qualquer outro tipo de coleção e livros raros ou de valor estimativo;
- m) Quadros e tapetes (persa, orientais ou artesanais), no que exceder o valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por unidade atingida pelo sinistro;
- n) Qualquer tipo de vegetação, plantação, jardins, plantas ou paisagismo;
- o) Relógios, joias preciosas e semipreciosas, pedras preciosas e semipreciosas, metais preciosos e semipreciosos de todos os tipos e peles; e
- p) Veículos terrestres, aéreos ou aquáticos, inclusive aqueles não sujeitos a licenciamento obrigatório, assim como seus pertences e acessórios e bens ou valores existentes no interior, bem como *trailers*, carretas e reboques, incluindo seus acessórios e conteúdo.

8. PRÊMIO DO SEGURO

8.1. O prêmio do seguro representa o valor a ser pago pelo Segurado, incluindo o valor do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), na forma da legislação em vigor.

8.2. A forma de pagamento do seguro será mensal, devendo ser observado:

- a) **Sempre que o Segurado deixar de pagar o prêmio mensal na data do seu vencimento, a cobertura ficará automaticamente suspensa a partir da data do seu vencimento, sem a necessidade de prévia comunicação ao Segurado. A cobertura será automaticamente restabelecida às 24 (vinte e quatro) horas da data em que o Segurado voltar a pagar o prêmio mensal, observando-se o prazo previsto no subitem "2". Após 3 (três) mensalidades consecutivas ou não, sem que o Segurado tenha realizado o pagamento do prêmio, o Bilhete estará automaticamente e de pleno direito cancelado, sem a necessidade de prévia comunicação ao Segurado.**
- b) **A suspensão poderá ocorrer no máximo 2 (duas) vezes a cada período de 12 (doze) meses de vigência do Bilhete, contados, sempre, da data original da contratação do Bilhete. A partir da 3ª (terceira) suspensão, inclusive, o Bilhete ficará automaticamente cancelado, sem a necessidade de prévia comunicação ao Segurado.**
- c) **No período de suspensão de cobertura, nenhum prêmio será cobrado ao Segurado e nenhuma cobertura será concedida.**

8.3. O pagamento será por intermédio de instituição bancária e por meio de documento emitido pela Seguradora.

8.4. Servirão como comprovante de pagamento o débito efetuado em conta bancária do Segurado, lançamento na fatura do cartão de crédito ou identificação mecânica de pagamento no próprio bilhete;

8.5. Para a renovação do bilhete prevista no Item 2 (Prazo do Seguro) destas Condições Gerais, o prêmio do seguro será cobrado por meio de débito em conta bancária do segurado, cartão de crédito ou pagamento de boleto na rede bancária.

8.6. Fica vedado o cancelamento do contrato de seguro cujo prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, nos casos em que o segurado deixar de pagar o financiamento; e

8.7. A presente cláusula prevalece sobre quaisquer outras condições que dispuserem em contrário.

8.8. O não pagamento do prêmio à vista, nos seguros com pagamento único, ou o não pagamento da primeira parcela, nos casos de seguros com prêmio fracionado, na data do vencimento, ensejará automaticamente e de pleno direito o cancelamento da apólice, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

8.9. Devolução de Prêmio

8.9.1. Na hipótese do Segurado pagar indevidamente qualquer valor relativo a prêmio, o mesmo será devolvido pela Seguradora, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

8.9.2. Sempre que for verificado, a qualquer momento, que o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada é excessivo com relação ao valor em risco dos interesses segurados, o Segurado terá direito à devolução do prêmio pago correspondentes ao excesso verificado, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais. Neste caso, em contrapartida, o respectivo Limite Máximo de Garantia será reduzido na mesma proporção.

9. OCORRÊNCIA DO RISCO COBERTO:

Para acionar o seguro é necessária a ocorrência de evento acidental amparado pela cobertura contratada, esta ocorrência denomina-se ocorrência de sinistro.

9.1. PROCEDIMENTO DO SEGURADO

9.1.1. O Segurado (ou seu preposto ou representante) deverá comunicar à Seguradora tão logo saiba da ocorrência de sinistro, sua iminência ou de qualquer fato que possa originar responsabilidade em relação ao seguro contratado, devendo tomar imediatamente todas as providências ao seu alcance para minorar as suas consequências. Tratando-se de aviso verbal, este deverá ser confirmado por escrito, a fim de dar efetivo cumprimento ao disposto neste item;

9.1.2. Provar satisfatoriamente à ocorrência do sinistro facultando a Seguradora a plena elucidação da ocorrência e prestando-lhe a assistência que se fizer necessária para tal fim.

A Seguradora reserva-se o direito de inspecionar a residência, podendo, inclusive, tomar providências para a proteção dos bens segurados ou de seus remanescentes, sem que tais medidas, por si só, impliquem reconhecer-se obrigada a indenizar os danos ocorridos;

9.1.3. Entregar a seguinte documentação básica à Regulação de Sinistro:

- a) Comprovação de propriedade e/ou de posse do imóvel segurado (interesse segurado, conforme o caso) onde ocorreu o sinistro e, se for o caso, o respectivo contrato de aluguel;
- b) Comprovante de residência;
- c) Comunicação da ocorrência do sinistro, com data da ocorrência, descrição detalhada da ocorrência, inclusive dos bens sinistrados, prejuízos causados pelo evento, e informação sobre o bilhete que se pretende acionar;
- d) Documento de identificação do segurado, preferencialmente CPF, e na falta deste, RG, carteira de trabalho, certidão de nascimento, de casamento ou outros documentos oficiais com validade no território nacional;
- e) Orçamento para o reparo ou reposição dos bens danificados no sinistro, notas fiscais, recibos ou quaisquer outros documentos que comprovem os valores informados como prejuízos; e
- f) Demais documentos, se necessário, estarão previsto Condições Especiais das coberturas contratadas (Anexo I).

9.1.4. Eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas no exterior correrão a cargo da Seguradora.

9.1.5. Só dispor do material remanescente com prévia concordância da Seguradora, salvo se para atender interesse público ou para evitar a agravação dos prejuízos indenizáveis pelo seguro;

9.1.6. A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquérito ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido, alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura de inquérito, que porventura tiver sido instaurado.

9.1.7. Arcar com todas as despesas efetuadas com a comprovação do sinistro, salvo se diretamente realizadas pela Seguradora;

9.1.8. Além dos casos previstos em lei ou nas condições contratuais deste seguro, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente deste contrato se:

- a) A reclamação prevista na alínea "a" do presente item for fraudulenta ou de má-fé;
- b) O Segurado, por qualquer meio, procurar obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere o bilhete;
- c) O Segurado, por si, por seu representante ou corretor de seguros, fizer declarações

inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir no valor do prêmio, perderá o direito à indenização, além de ficar obrigado ao pagamento do prêmio vencido;

d) Se a inexatidão ou omissão nas declarações previstas no subitem anterior não resultar de má fé do segurado:

e) na hipótese de não ocorrência de sinistro, a Seguradora terá direito a cancelar o seguro, retendo do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível;

f) na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral, a Seguradora terá direito a cancelar o seguro após o pagamento da indenização, retendo do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcional ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado;

g) na hipótese de ocorrência de sinistro com pagamento de indenização integral, a Seguradora terá direito a cancelar a cobertura individual, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível; e

h) O Segurado deixar de cumprir qualquer das obrigações convencionadas nas condições contratuais deste seguro.

i) O não cumprimento do disposto nas alíneas deste subitem exime a Seguradora de qualquer responsabilidade pelos danos ocorridos.

j) O descumprimento doloso do dever de fornecer as informações necessárias à aceitação do risco importará em perda da garantia, sem prejuízo da dívida de prêmio e da obrigação de ressarcir as despesas efetuadas pela seguradora.

k) O descumprimento culposos do dever de fornecer as informações necessárias à aceitação do risco implicará a redução da garantia proporcionalmente à diferença entre o prêmio pago e o que seria devido caso prestadas as informações posteriormente reveladas.

l) Sobrevindo o sinistro, em casos de agravamento e/ou solicitação de alteração de risco, a seguradora somente poderá recusar-se a indenizar caso prove o nexos causal entre o relevante agravamento do risco e o sinistro caracterizado.

9.2. DESPESA DE SALVAMENTO:

A indenização devida nos termos e condições deste seguro, que, em nenhuma hipótese, pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, compreendem os danos ao objeto segurado e as despesas de salvamento. Mediante pagamento de prêmio adicional, poderá Segurado e Seguradora convencionar a contratação de cobertura específica para as despesas de salvamento com verba própria e complementar ao Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, o que deverá constar expressamente no bilhete. Correrão, obrigatoriamente, por conta da Seguradora em caso de ocorrência de sinistro coberto e até o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada:

a) As despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante ou após a ocorrência do sinistro; e

b) Os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.

9.3. VALOR DA INDENIZAÇÃO

O seguro foi contratado sob a forma de 1º Risco Absoluto, portanto a Seguradora responderá pelo prejuízo indenizável até o Limite Máximo de Garantia contratado, devendo ser observado que:

9.3.1. O valor da indenização será:

a) quando se tratar de danos ocorridos no imóvel (prédio): valor relativo ao preço de sua reconstrução no dia e local do sinistro; e

b) Bens existentes no interior do imóvel (conteúdo): valor do preço de aquisição igual ou similar, sem uso prévio, no dia e local do sinistro.

9.3.2. Quando os danos ocorrerem simultaneamente no imóvel (prédio) e nos bens existentes no interior do imóvel (conteúdo) o valor da indenização ficará limitado ao Limite Máximo de Garantia contratado;

9.3.3. Ocorrendo o pagamento da indenização, os bens que se consegue resgatarem de um sinistro, e que ainda possuem valor comercial (salvados) pertencerão à Seguradora, salvo se esta não aceitar a transferência do bem.

9.4. FORMA DE PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

Mediante acordo entre o Segurado e a Seguradora o pagamento da indenização poderá ser em dinheiro ou a reposição ou o reparo dos bens destruídos ou danificados. Na impossibilidade de reparo ou reposição da coisa, à época do pagamento da indenização (liquidação do sinistro), a indenização devida será paga em dinheiro.

9.5. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

A seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para manifestar-se sobre a cobertura, sob pena de decair do direito de recusá-la, contado da data de apresentação da reclamação ou do aviso de sinistro pelo interessado, acompanhados de todos os elementos necessários à decisão a respeito da existência de cobertura.

9.5.1. Solicitados documentos complementares dentro do prazo estabelecido no caput deste artigo, o prazo para a manifestação sobre a cobertura suspende-se por no máximo 2 (duas) vezes, recomeçando a correr no primeiro dia útil subsequente àquele em que for atendida a solicitação.

a) **Somente pode ser suspenso 1 (uma) vez nos sinistros relacionados a seguros de veículos automotores e em todos os demais seguros em que a importância segurada não exceda o correspondente a 500 (quinhentas) vezes o salário-mínimo vigente;**

9.5.2. O não cumprimento do prazo máximo previsto para o pagamento da indenização pela Seguradora deverá ser observado o disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios).

9.5.3. Paga qualquer indenização o respectivo Limite Máximo de Garantia contratado ficará reduzido do valor equivalente ao da indenização paga, a partir da data do sinistro, não tendo o Segurado direito à restituição do prêmio correspondente à redução havida. Havendo concordância da Seguradora, o Segurado poderá reintegrar o Limite de Garantia da cobertura até o valor vigente na data do sinistro, mediante o pagamento do prêmio, calculado proporcionalmente ao tempo a decorrer a partir da data da solicitação até o término do prazo do seguro.

10. ATUALIZAÇÃO DE VALORES E ENCARGOS MORATÓRIOS

10.1. Em caso de mora da Seguradora, caracterizada pelo não-pagamento da indenização devida após o decurso do prazo definido nas condições contratuais, incidirão sobre o seu valor:

- a) Juros de mora à taxa de 12% (doze por cento) ao ano, calculado em base "pro rata dia" e considerando o ano de 360 (trezentos e sessenta) dias, aplicados no período compreendido entre a data da exigibilidade da obrigação e a data de seu efetivo pagamento; e**
- b) Atualização monetária calculada com base na variação mensal do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A/IBGE), apurada entre o último índice publicado antes da data de sua exigibilidade até aquele publicado em data imediatamente anterior à do seu efetivo pagamento. Na falta, extinção ou proibição de uso do IPC-A, a atualização terá por base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE).**

10.1.1 Não será devida qualquer:

- a) Atualização monetária quando a indenização, na data do pagamento, corresponder ao valor de reposição do(s) bem (ns) sinistrado(s);**
- b) Atualização monetária ou juros de mora sobre valores de indenizações parciais pagas na forma de adiantamento no decorrer do processo de regulação do sinistro; e**
- c) Qualquer atualização monetária ou juros de mora sobre valores pagos diretamente a Prestador (es) de Serviços nos casos de reparação do(s) bem (ns) sinistrado(s).**

Caracterizada a mora da Seguradora, considerar-se-ão as datas de exigibilidade a seguir indicadas:

ITEM	SITUAÇÃO	DATA-BASE DA EXIGIBILIDADE
ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA	Regra geral para início da contagem da atualização monetária, excetuados os casos abaixo.	A data da ocorrência do sinistro
	Reembolso.	A data do efetivo dispêndio pelo Segurado ou Beneficiário
	Indenização que consista no pagamento de valores	A data do efetivo compromisso, desde que posterior à data da

	correspondentes a compromissos futuros do Segurado ou Beneficiário.	ocorrência do sinistro.
	Coberturas de acidentes pessoais conjugadas com Seguros de Danos.	A data do acidente.
JUROS DE MORA	Regra geral para início da contagem do cálculo dos juros de mora.	O primeiro dia útil posterior ao prazo estabelecido nas condições para pagamento da indenização.

10.2. Qualquer pagamento de prêmio em atraso será efetuado pelo valor do prêmio vencido, com os seguintes acréscimos:

- a) **Multa de 2% (dois por cento) aplicada de uma só vez, a partir do primeiro dia de atraso, inclusive; e**
- b) **Juros de mora à taxa de 12% (doze por cento) ao ano, calculados em base "pro rata dia" e considerando o ano de 360 (trezentos e sessenta) dias, aplicados no período compreendido entre a data da exigibilidade da obrigação e a data de seu efetivo pagamento.**

10.3. Nos casos de devolução de prêmio, a atualização de valores será aplicada a partir da data da exigibilidade conforme abaixo:

SITUAÇÃO	DATA-BASE DA EXIGIBILIDADE
Cancelamento do contrato	Considerar-se-á a data de recebimento pela Seguradora da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.
Devolução de Prêmio pago indevidamente ou por excesso do Limite Máximo de Garantia com relação ao valor em risco dos interesses segurados	Considerar-se-á a data de recebimento do prêmio.

11. DEMAIS CONDIÇÕES

11.1. INSPEÇÃO E SUSPENSÃO DA COBERTURA

11.1.1. A Seguradora se reserva o direito de durante a vigência do seguro inspecionar a residência segurada, obrigando-se o Segurado a franquear o acesso da Seguradora e fornecer quaisquer documentos, informações e esclarecimentos solicitados;

11.1.2. Em consequência da inspeção, fica reservado à Seguradora o direito de, a qualquer momento da vigência deste bilhete, mediante notificação prévia, suspender a cobertura no caso de ser constatada qualquer situação grave ou de iminente perigo ou que não tenham sido tomadas pelo Segurado, após sua constatação, as providências cabíveis ou recomendáveis para sanar tal situação.

11.1.3. Havendo a suspensão da cobertura, será devolvido ao Segurado o prêmio

correspondente ao período em que a cobertura ficou suspensa, na base “pro rata temporis”, atualizado conforme disposto no item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

11.2. CONCORRÊNCIA DE SEGUROS

11.2.1. O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.

11.2.2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) Despesas comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade; e
- b) Valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado ou por acordo entre as partes; nesta última hipótese, com a anuência expressa das Sociedades Seguradoras envolvidas.

11.2.3. De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) Despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante ou após a ocorrência do sinistro;
- b) Valor referente aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa; e
- c) Danos sofridos pelos bens segurados.

11.2.4. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.

11.2.5. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em seguros distintos, a distribuição de responsabilidade entre as Sociedades Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:

11.2.5.1. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, Limite Máximo de Garantia da cobertura e cláusulas de rateio;

11.2.5.2. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:

- a) Se, para um determinado seguro, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo Limite Máximo de Garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada,

determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outros seguros serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e Limites Máximos de Garantia. O valor restante do Limite Máximo de Garantia do seguro será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os Limites Máximos de Garantia destas coberturas; e

b) Caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o subitem 11.2.5.1;

11.2.5.3. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes seguros, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o subitem 11.2.5.2;

11.2.5.4. Se a quantia a que se refere o subitem 11.2.5.3 for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver; e

11.2.5.5. Se a quantia estabelecida no subitem 11.2.5.3 for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele subitem.

11.2.6. A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada Sociedade Seguradora na indenização paga.

11.2.7. Salvo disposição em contrário, a Sociedade Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

11.2.8. Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte ou invalidez.

11.3. AGRAVAÇÃO DO RISCO

11.3.1. Agravação do Risco – Independente da Vontade do Segurado

11.3.1.1 Caso ocorra incidente suscetível de agravar o risco coberto, o Segurado, de imediato, deverá comunicar o fato, por escrito, à Seguradora, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

11.3.1.2 Se, em consequência do relevante agravamento do risco, o aumento do prêmio for superior a 10% (dez por cento) do valor originalmente pactuado, o segurado poderá recusar a modificação no contrato, resolvendo-o no prazo de 15 (quinze) dias, contado da ciência da alteração no prêmio, com eficácia desde o momento em que o estado de risco foi agravado.

11.3.1.3. Caso a Seguradora decida aceitar o risco agravado, comunicará sua decisão, por escrito, ao Segurado, informando-o do acréscimo de prêmio correspondente. Nesta hipótese, caberá ao Segurado manifestar à Seguradora, por escrito, sua decisão de manter ou não o seguro, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do recebimento da comunicação.

11.3.2. Agravção do Risco – Por Deliberação do Segurado, dar-se-á automaticamente o cancelamento da garantia objeto do contrato na hipótese de o Segurado agravar o risco por deliberação própria.

11.4. DESISTÊNCIA

O Segurado poderá solicitar o cancelamento do presente seguro, por desistência de sua contratação, até 7 (sete) dias após o início de vigência. Neste caso, será devolvido o prêmio pago, deduzido dos emolumentos e atualizado, conforme disposto no item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) das Condições Gerais do bilhete.

11.5. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

Paga a indenização, a Seguradora sub-roga-se, nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competem ao Segurado contra o autor do dano. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge de segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos e afins. Considera-se ineficaz nos termos do Artigo 786 do Código Civil, qualquer ato do Segurado, de seus prepostos ou de seus representantes que diminua ou extinga o direito da Seguradora à sub-rogação.

11.6. CESSÃO DO BILHETE

Salvo prévia e expressa concordância da Seguradora, o contrato de seguro não poderá ser transferido a terceiros.

11.7. FORO

Fica eleito o foro da comarca do Segurado para dirimir as questões oriundas deste contrato de seguro entre o Segurado e a Seguradora.

11.8. PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados por lei.

11.9. AVISOS E COMUNICAÇÕES

As comunicações legais e as previstas nestas Condições Contratuais deverão ser feitas por escrito e entregues, mediante protocolo, a quaisquer das sucursais da Seguradora. Os endereços das sucursais e outras informações poderão ser obtidos por meio de telefonema à Central de Atendimento da Seguradora, pelo número amplamente divulgado ao público e as comunicações feitas à Seguradora por um Corretor de Seguros, em nome do Segurado, surtirão os mesmos efeitos que se realizadas por este, exceto expressa indicação em contrário da parte do Segurado.

11.10. (a) O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep; (b) O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br; e (c) As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante no bilhete.

12 EMBARGOS E SANÇÕES – APLICÁVEL A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS

12.1. Nos termos do subitem 6.1.1, Seguradora não indenizará os prejuízos decorrentes de sinistro referente a risco coberto, quando, no momento da ocorrência do sinistro, houver sanção de indisponibilidade de bens, conforme a Lei nº 13.810/2019, ou, quando segurado(s) e/ou beneficiário(s) e/ou respectivo(s) país(es) estiver(em) incluído(s) nas

listas de embargos ou sanções de combate à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou outros ilícitos correlatos, expedidas por, mas não se limitando a, GAFI – Grupo de Ação Financeira contra Lavagem de Dinheiro e financiamento de Terrorismo, OFAC – Office of Foreign Assets Control (Agência de Controle de Ativos Estrangeiros dos EUA), e ONU – Organização das Nações Unidas e Reino Unido e União Europeia.

12.1.1. Não haverá restituição parcial ou integral do prêmio já pago nas situações previstas neste item.

12.2. Este item de Embargos e Sanções prevalece sobre qualquer outra regra expressa ou implícita constante das Condições Contratuais de que decorra a existência de qualquer cobertura securitária.

13 GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Para efeito deste seguro entender-se-á, em caráter geral, por:

Acidente: acontecimento imprevisto ou fortuito do qual resulta um dano causado à coisa ou à pessoa.

Agravação do Risco: circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pela Seguradora, independentes ou não da vontade do Segurado.

Ato Doloso: ato intencional praticado no intuito de prejudicar a outrem.

Ato Ilícito: toda ação ou omissão voluntária, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

Avaria: Termo empregado no Direito Comercial para designar os danos às mercadorias.

Beneficiário: pessoa física ou jurídica à qual é devida a indenização em caso de sinistro.

Cancelamento: dissolução antecipada do contrato de seguro.

Caso Fortuito: acontecimento imprevisto e independente da vontade humana cujos efeitos não são possíveis evitar ou impedir.

Causa: acontecimento que deu origem a um sinistro.

Condições: conjunto das cláusulas que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Corretor de Seguro: profissional habilitado pela SUSEP e autorizado a angariar e promover contratos de seguros.

Dano Material: todo e qualquer dano que atinge os bens móveis ou imóveis.

Evento: todo e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa passível de ser garantido por um seguro.

Força Maior: acontecimento inevitável e irresistível, ou seja, evento que poderia ser previsto, porém não controlado ou evitado.

Franquia / Participação do Segurado nos Prejuízos: valor ou percentual definido no bilhete referente à responsabilidade do Segurado nos prejuízos indenizáveis decorrentes de sinistros cobertos.

Indenização: valor devido por força de sinistro coberto, não podendo ultrapassar, em hipótese alguma, o Limite Máximo de Garantia da Cobertura contratada.

Imóvel: edificação situada no endereço especificado no bilhete.

Limite máximo de garantia: valor máximo a ser pago pela Seguradora com base no bilhete, resultante de determinado evento ou série de eventos ocorridos na vigência do bilhete e garantidos pela cobertura contratada.

Lockout: a cessação da atividade por ato ou fato do empregador.

Negligência: omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargos ou obrigações.

Prejuízo: qualquer dano ou perda sofrida pelos bens ou interesses segurados.

Prêmio: preço do seguro, ou seja, é a importância paga pelo Segurado à Seguradora em decorrência da contratação do seguro.

Residência de Veraneio: domicílio não habitual do segurado, destinado usualmente para férias ou lazer.

Residência Habitual: domicílio permanente do segurado.

Regulação de Sinistro: conjunto de procedimento realizado, na ocorrência de um sinistro, para apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas à caracterização do risco ocorrido e seu enquadramento no seguro.

Risco: evento incerto ou de data incerta que independe da vontade das partes contratantes e contra o qual é feito o seguro.

Salvados: bens que se consegue resgatar de um sinistro, e que ainda possuem valor comercial.

Sinistro: ocorrência de acontecimento previsto no contrato de seguro e que cause prejuízos ao Segurado.

Suspensão de Cobertura: período em que o Segurado não possui qualquer cobertura de seguro.

Anexo I – Coberturas

Condições Especiais

As Condições Especiais das Coberturas a seguir apresentadas serão aplicáveis no seguro quando estiverem relacionadas no Item 3 (Coberturas) das Condições Gerais do Bilhete.

COBERTURA BÁSICA

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente aos bens segurados exclusivamente em consequência dos seguintes eventos:

- a) Incêndio, inclusive decorrente de tumultos, greves e “lockout”, e atos dolosos causados por terceiros;
- b) Fumaça, nas seguintes condições:
 - I. Proveniente de incêndio ocorrido dentro ou fora do terreno onde se localiza o imóvel.
 - II. Decorrente de um desarranjo imprevisível, repentino e extraordinário no funcionamento de qualquer aparelho, máquina, câmara ou forno, existentes no edifício segurado;
- c) Queda de raio, desde que ocorrida dentro da área do terreno onde está localizado o Imóvel Segurado e tenha deixado vestígios físicos inequívocos de sua ocorrência que caracterizem o local do impacto, que cause danos ao prédio e às instalações elétricas;
- d) Explosão ou implosão de qualquer natureza, representada pela explosão ou implosão de quaisquer aparelhos, substâncias ou produtos inerentes ou não ao negócio do Segurado, onde quer que a explosão ou implosão se tenha originado;

- e) Impacto de veículos terrestres, aéreos, marítimos ou ferroviários, de objetos, máquinas, equipamentos ou corpos (de pessoas ou animais);
- f) Queda de aeronaves;
- g) Recomposição de Documentos Pessoais, do Imóvel e Reembolso de Despachantes por Sinistro Coberto, **até 5% (cinco por cento) do Limite Máximo de Garantia Contratado, limitado a R\$ 10.000,00 (dez mil reais);** e
- h) Tumultos, greves e Lockout.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) **Aeronave:** todos os engenhos aéreos ou espaciais, suas partes integrantes ou objetos ou cargas por eles conduzidos;
- b) **Atos dolosos:** ato intencional praticado por qualquer pessoa ou grupo de pessoas, ficando o Segurado obrigado a fazer a comunicação da ocorrência à autoridade policial competente, requerendo a instauração de inquérito policial;
- c) **Documentos pessoais:** cédulas de identidade, cartões de inscrição como contribuinte pessoa física, carteiras de habilitação para condução de veículos, aeronaves ou embarcações, certificados de reservista, carteiras de trabalho, títulos de eleitor, passaportes e Formais de partilha;
- d) **Documentos do imóvel:** Escritura imobiliária;
- e) **Explosão:** resultado de uma reação físico-química, na qual a velocidade extremamente alta é acompanhada por brusca elevação de pressão, tornando-se superior a força de resistência dos recipientes contenedores;
- f) **Fumaça:** grande massa de fumo que sobe de coisa incendiada;
- g) **Greve:** o ajuntamento de mais de três pessoas de uma mesma categoria ocupacional que se recusam a trabalhar ou a comparecer onde os chama o dever;
- h) **Implosão:** fenômeno em geral violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior que no interior;
- i) **Incêndio:** combustão desenfreada, acompanhada de chamas e despreendimento de calor, resultado da ação física e direta do fogo sobre o bem segurado, danificando-o ou destruindo-o;
- j) **Incêndio em zona rural:** incêndio decorrente de queima em florestas, matas, prados, pampas, juncais ou plantações, quer a queima tenha sido fortuita, quer tenha sido ateadada para limpeza de terreno por fogo, inclusive a fumaça proveniente;
- k) **"Lockout":** a cessação da atividade por ato ou fato do empregador;

- l) **Raio:** descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens;
- m) **Tumulto:** a ação de pessoas, com características de aglomeração, que perturbe a ordem pública através da prática de atos predatórios, para cuja repressão não haja a necessidade de intervenção das forças armadas;
- n) **Veículo terrestre e ferroviário:** aquele que circula em terra ou sobre trilhos, seja qual for o meio de tração; e
- o) **Veículo marítimo:** aquele que utiliza como vias de passagens os mares, rios, lagos e lagoas abertos para o transporte de mercadorias e passageiros.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Acidentes de natureza elétrica causados a lâmpadas, válvulas, motores, geradores, compressores, quaisquer aparelhos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos, computadores e equipamentos elétricos ou eletrônicos, MESMO QUE EM CONSEQUÊNCIA DE QUEDA DE RAIOS, ONDE QUER QUE A MESMA TENHA OCORRIDO;**
- b) **Chama residual decorrente de desarranjo elétrico (curto-circuito ou danos elétricos) ou simples queima de objetos (sem chamas);**
- c) **Dano elétrico isolado, inclusive sobrecarga na rede elétrica ou telefônica, ou seja, não decorrente dos eventos abrangidos pela presente cobertura;**

- d) Danos consequentes da queda de raio dentro do terreno onde estão localizados os bens segurados, sem vestígios físicos que comprovem claramente sua ocorrência;
 - e) Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;
 - f) Incêndio e explosão consequentes do uso, guarda, manuseio ou armazenagem de artefatos explosivos, artigos pirotécnicos, fogos de artifícios, pólvora, dinamite e afins no local segurado;
 - g) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
 - h) Terremoto, maremoto, inundação e alagamento;
 - i) Atos de sabotagem que não se relacionem com os acontecimentos definidos no **Item 3 (Definições)** da presente cobertura;
 - j) Destruição sistemática de edifícios destinados a cultos religiosos ou outros fins ideológicos;
 - k) Deterioração dos bens segurados, em consequência da dificuldade de conservação ou de transporte, em virtude dos acontecimentos definidos no **Item 3 (Definições)** da presente cobertura;
 - l) Perda da posse dos bens segurados, decorrente da ocupação do local em que se acharem, respondendo, todavia, a Seguradora pelos danos causados aos referidos bens, quer durante a ocupação, quer na retirada dos mesmos, por motivo dos acontecimentos definidos no **Item 3 (Definições)** da presente cobertura;
 - m) Prejuízos advindos ao Segurado que tiver motivado o “lockout”; e
 - n) Fumaça, quando originada:
 - I. De atividade culinária;
 - II. De incineradores de lixo, fornos, câmaras de defumação ou aparelhos industriais.
- 6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no **Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro)** das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura, os vidros que possam ser atingidos pelo lado externo, tais como componentes de portas, janelas, paredes, vitrines e tabuletas.

7. Participação do Segurado / Franquia

Será deduzido dos prejuízos cobertos e apurados em cada sinistro, a Participação do Segurado/Franquia estipulada na especificação da apólice.

COBERTURAS ACESSÓRIAS

COBERTURA 01 – MORADIA TEMPORÁRIA

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, as despesas com Moradia Temporária caso o imóvel não possa permanecer ocupado, no todo ou em parte, em decorrência de sinistro coberto pelas Coberturas contratadas e de acordo com o Período Indenitário especificado no presente bilhete. Estará amparada, também, pela presente cobertura a interdição pela Defesa Civil do Imóvel Segurado que impeça a sua habitação, seja por eventos ocorridos no próprio imóvel Segurado ou por Incêndio, Explosão ou Desabamento em outros

imóveis.

2.1 Despesas Cobertas

2.1.1. Aluguel e Contratuais (Ordinárias de Condomínio e parcelas mensais de imposto predial) ou Diária de Hospedagem e Refeição.

2.1.1.1. Caso o segurado seja Proprietário Locador do imóvel Segurado: Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial) que o imóvel segurado deixar de render por não poder ser ocupado em função dos riscos cobertos nesta cobertura e, desde que, o imóvel segurado esteja comprovadamente locado à ocasião do sinistro e o contrato de locação não obrigue ao locatário a continuidade do pagamento do referido aluguel após a ocorrência do sinistro.

2.1.1.2. Caso o segurado seja Proprietário Residente no imóvel Segurado: Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial) ou Diária de Hospedagem e Refeição que o Segurado tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a se instalar em outro imóvel em função dos riscos cobertos nesta cobertura.

a) As Despesas Contratuais (Ordinárias de Condomínio e parcelas mensais de imposto predial) somente estarão cobertas caso o Segurado opte por alugar outro Imóvel com o devido Contrato de Locação estabelecido.

b) As despesas de refeição estarão limitadas a 30% (trinta por cento) do valor do Limite Máximo de Garantia Contratado para a cobertura.

2.1.1.3. Caso o segurado seja o Locatário (inquilino) do imóvel Segurado:

a) Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial) que o Segurado tiver que pagar ao Locador se o contrato de locação o obrigar a continuar o seu pagamento após a ocorrência de sinistro decorrente dos riscos cobertos nesta cobertura.

b) Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial) ou Diária de Hospedagem e Refeição que o Segurado tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a se instalar em outro imóvel em função dos riscos cobertos nesta cobertura.

2.1.2. Despesas de Mudanças limitadas a 20% (vinte por cento) do Limite Máximo de Garantia Contratado para a cobertura. O trajeto da mudança será:

a) Caso o segurado opte por alugar outro imóvel, o trajeto estará limitado ao trajeto do Imóvel Segurado para o Imóvel alugado.

b) Caso o Segurado opte por Hospedagem, o trajeto estará limitado ao trajeto do Imóvel Segurado para o local por ele escolhido para a guarda dos seus bens.

3. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

A responsabilidade da Seguradora pelos eventos desta cobertura estará sempre condicionada às limitações ou restrições impostas à (s) cobertura (s) contratada (s) no presente bilhete sem prejuízo dos riscos excluídos abaixo e no item 6 (Riscos Excluídos):

a) **Quaisquer danos causados ao imóvel locado ou ao local de hospedagem e ao seu conteúdo, pelo Segurado, seus familiares e empregados;**

b) **Aluguel de imóvel para finalidade diversa da residencial, quando da contratação deste seguro.**

- c) Danos ocasionados aos bens durante a mudança, em caso de eventual locomoção para o novo imóvel.
- d) Impostos, taxas, multas, despesas, bem como quaisquer outros encargos incidentes sobre o aluguel ou hospedagem, exceto aquelas caracterizadas no item “2.1 - Despesas Cobertas” desta cobertura.
- e) Aluguéis inadimplentes, anteriores à data de ocorrência do risco coberto.
- f) Mudanças realizadas para fora do território nacional.

4. Indenização

4.1. A indenização devida para perda ou pagamento de aluguel, por força desta cobertura, será paga em prestações mensais, iguais e sucessivas, calculadas com base no quociente da divisão do limite máximo de garantia pelo número de meses compreendidos no período indenitário, contratados para esta cobertura, e limitadas, cada uma delas, ao valor do aluguel mensal que o imóvel deixar de render ou ao valor do aluguel que o segurado tiver que pagar a terceiros.

4.2. As prestações mensais serão pagas durante o período de reparos ou de reconstrução do prédio sinistrado ou reposição ou reparos dos equipamentos sinistrados, até o limite do período indenitário contratado.

4.3. O período indenitário de 06 (seis) meses terá início na data a partir da qual ocorrer à perda efetiva do aluguel ou o pagamento de aluguel à terceiro.

4.4. Em caso de dúvida quanto ao tempo necessário para os reparos e às condições de retorno ao imóvel segurado, será requisitado Laudo de Profissional especializado em obras civis.

4.5. A indenização relativa à Hospedagem e Refeição será paga mensalmente mediante a apresentação dos comprovantes de despesas.

5. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na alínea “c” do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:

- a) Contrato de locação do imóvel alternativo
- b) Laudo técnico ou documento de interdição comprovando a impossibilidade de utilização do imóvel;
- c) Recibos comprovando o pagamento de aluguel do imóvel alternativo.

COBERTURA 02 – VENDAVAL, FURACÃO, CICLONE, TORNADO, GRANIZO, NEVE E GEADA

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente aos bens segurados exclusivamente em consequência de vendaval,

furacão, tornado, ciclone, granizo, neve e geada.

2.1. Para cada evento ocorrido após um período mínimo de 72 horas consecutivas será considerado como um novo sinistro.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) **Ciclone:** vento de velocidade superior a 120 quilômetros por hora, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade do sinistro;
- b) **Furacão:** vento cuja velocidade é superior a 90 (noventa) quilômetros por hora, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade do sinistro;
- c) **Geada:** formação de uma camada de cristais de gelo em superfícies, resultante do congelamento do orvalho ou da umidade do ar;
- d) **Granizo:** precipitação atmosférica na qual as gotas de água se congelam, caindo sob a forma de pedras de gelo, desde que deixe vestígios materiais inequívocos e se trate de evento público e notório na localidade do sinistro;
- e) **Neve:** precipitação de flocos formados por cristais de gelo;
- f) **Tornado:** prolongamento de nuvem negra que, torneando, produz forte redemoinho com força suficiente para arrancar árvores e destelhar casas, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade do sinistro; e
- g) **Vendaval:** o vento com velocidade igual ou superior a 54 km por hora, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade do sinistro.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro;
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 9.2 (Despesas de Salvamento) do Item 09 (Ocorrência de Risco Coberto) das Condições Gerais deste bilhete.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer**

natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;

- b) Entrada de água no imóvel, através de janelas, basculantes, portas, vidraças, vitrôs e aberturas, quer estejam abertas ou não durante a ocorrência de risco coberto;
- c) Ingresso ou infiltração d'água no imóvel pelo entupimento, rompimento ou extravasamento de calhas ou tubulações, exceto entupimento e/ou rompimento de calhas e tubulações causados por granizo;
- d) Inundação ou alagamento causado por transbordamentos de rios ou enchentes, mesmo que estes eventos sejam consequentes dos riscos amparados por esta cobertura;
- e) Má conservação de telhados, estruturas ou introdução de sobrecargas e esforços não previstos para telhados e estruturas;
- f) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- g) Rompimento de quaisquer tipos de tubulações e caixa d'água, salvo se decorrentes dos eventos abrangidos pela presente cobertura; e
- h) Terremoto e maremoto.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 07 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais deste bilhete, salvo expressa estipulação na especificação do bilhete, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Fios e cabos de transmissão (eletricidade, telefone, etc.), externos ao imóvel (ao ar livre);
- b) Cercas, tapumes, ou qualquer outro elemento de fechamento ou delimitação da área abrangida pelo terreno ou edifício onde estiverem localizados os bens segurados, exceto muros e portões;
- c) Muros construídos sem alicerces (vigas e colunas);
- d) Postes, torres, pontes, barreiras, açudes, estátuas, estufas, moinhos de vento, telheiros, caramanchões, quiosques, hangares, toldos e marquises.

8. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:

- a) Boletim meteorológico da região ou certidão meteorológica atestando a ocorrência do fenômeno, quando se tratar de vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, neve e geada, deverá constar a velocidade dos ventos e/ ou volume de chuvas e recortes de jornais noticiando o evento ou a ocorrência do fenômeno;
- b) Certidão de ocorrência da Defesa Civil (caso tenha sido acionado);
- c) Certidão de ocorrência do Corpo de Bombeiros (caso tenha sido acionado);
- d) Documentação policial: laudo do exame pericial, boletim da ocorrência e aditamentos, inquérito policial, depoimentos, arquivamento etc.

Devendo ser observado que para as alíneas "b" e "c", poderá ser inicialmente encaminhado cópia de abertura do inquérito, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo previstos no Item 9 (Ocorrência do Risco Coberto).

COBERTURA 03 – DANOS ELÉTRICOS

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente por danos elétricos exclusivamente às instalações elétricas e eletrônicas, equipamentos e aparelhos eletroeletrônicos dos bens segurados, inclusive em consequência de queda de raio, onde quer que a mesma tenha ocorrido.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Danos elétricos: calor gerado acidentalmente pela passagem de corrente elétrica, variações anormais de tensão, curto circuito, arco voltaico, descargas elétricas, eletricidade estática ou qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica;
- b) Raio: descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens; e
- c) Instalações elétricas: fios, enrolamentos, chaves e circuitos.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro;
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 9.2 (Despesas de Salvamento) do Item 09 (Ocorrência de Risco Coberto) das Condições Gerais deste bilhete.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Degradação, falha ou mau funcionamento pelo tempo ou pelo uso;**
- b) **Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;**
- c) **Desligamento intencional de dispositivos de segurança ou de controles automáticos;**
- d) **Desligamento ou sobre passes provisórios (“by-pass”) de dispositivos de segurança e controle automáticos ou por falta de manutenção dos mesmos;**
- e) **Despesas com reparos de alvenaria, pinturas, obras civis;**
- f) **Falhas mecânicas, ainda que decorrentes de danos elétricos, deficiência de**

funcionamento mecânico, quebras, trincas, amassamentos, defeito de fabricação ou de material, erro de projeto, erro de instalação, erro de montagem ou teste;

- g) Instalação inadequada e manutenção precária ou inadequada das instalações elétricas, máquinas, equipamentos e aparelhos;
- h) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- i) Sobrecarga, entendendo-se como tal às situações que superam as especificações fixadas em projeto para operação das máquinas, equipamentos ou instalações ou aparelhos; e
- j) Terremoto, maremoto inundações e alagamento.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 07 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais deste bilhete, salvo expressa estipulação na especificação do bilhete, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Dispositivos de proteção elétrica (fusíveis, disjuntores, relês de proteção, para-raios de linha, chaves seccionadoras), resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer natureza, tubos catódicos de equipamentos eletrônicos, transformadores (ou reatores) de luminárias, acumuladores de energia, baterias, válvulas termiônicas (inclusive de raio x), escovas de carbono, condutores elétricos ou quaisquer outros componentes que por sua natureza necessitam de trocas frequentes; e
- b) Peças e componentes não elétricos.

7. Limite de Indenização por Unidade Sinistrada

7.1. Para os Equipamentos Portáteis, não havendo a comprovação da sua preexistência por Nota Fiscal, Certificado de Garantia, Cupom Fiscal ou manual original do bem sinistrado, o valor máximo indenizável por cada unidade sinistrada será de R\$ 1.200,00 (hum mil e duzentos reais).

8. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:

- a) Laudo técnico de especialista/Laudo técnico do fabricante (ou representantes autorizados)
- b) Registro de reclamação formal à concessionária de energia elétrica protestando contra a oscilação ou interrupção do fornecimento de energia e pleiteando a reparação dos prejuízos, informando se existe seguro envolvido.

COBERTURA 04 – ROUBO

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, as perdas ou danos materiais causados diretamente por roubo ou furto qualificado no interior do imóvel dos bens de propriedade do Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no Imóvel Segurado, incluída também a garantia de danos materiais causados ao imóvel ou conteúdos durante a prática ou pela simples tentativa do roubo ou furto qualificado.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Furto Qualificado: Subtração dos bens segurados, praticada mediante escalada, destreza, abuso de confiança, emprego de chave falsa, fraude ou concurso de duas ou mais pessoas, que tenham sido deixados vestígios inequívocos do referido ato, registrados com as autoridades mediante Boletim de Ocorrência;
- b) Imóvel: edificação situada no endereço especificado no bilhete;
- c) Residência de veraneio: domicílio não habitual do segurado, destinado usualmente para férias ou lazer;
- d) Roubo: subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência;
- e) Equipamentos Portáteis ou Semiportáteis: aqueles cujo funcionamento possa dar-se através da utilização de fonte de energia autônoma ou interna (acumuladores, baterias ou pilhas) ou que não dependam de alimentação externa de energia elétrica, tais como equipamentos de informática, microcomputadores de uso pessoal (notebook, netbook, laptop ou palmtop), impressoras, scanners, plotters, modems e outros periféricos de hardware e portáteis tais como, agendas eletrônicas, calculadoras de bolso e similares, copiadoras, relógios de ponto, caixas registradora, câmeras de circuito interno e centros de controle monitorados, aparelhos telefônicos, transmissores portáteis, centrais telefônicas e fax, aparelhos ou equipamentos odontológicos, médicos, estéticos e/ou hospitalares, ou quaisquer outros;
- f) Furto simples: subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro;
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 9.2 (Despesas de Salvamento) do Item 09 (Ocorrência de Risco Coberto) das Condições Gerais deste bilhete.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Desaparecimento, extravio, furto simples, estelionato, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita ainda que direta ou indiretamente, tenham contribuído**

para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;

- b) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- c) Quaisquer danos causados a vidro, exceto aqueles consequentes da prática ou pela simples tentativa do roubo ou furto qualificado abrangido pela presente cobertura;
- d) Roubo ou furto qualificado abrangido pela presente cobertura praticado por cumplicidade, culpa ou negligência de diretores, sócios, empregados ou prepostos do Segurado;
- e) Roubo ou furto qualificado abrangido pela presente cobertura se praticado por (ou com a participação de) funcionários contratados ou subcontratados pelo Segurado, temporários ou fixos;
- f) Furto qualificado abrangido pela presente cobertura, dos equipamentos deixados em edificações que não sejam totalmente fechadas por paredes, ou no interior de qualquer tipo de veículo terrestre ou aéreos ou aquáticos; e
- g) Saques, tumultos e greves.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específica da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 07 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais deste bilhete, salvo expressa estipulação na especificação do bilhete, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Os bens guardados, depositados, instalados ou mantidos fora (ao ar livre) dos prédios localizados no endereço ou em edificações abertas e semiabertas, para imóveis especificados no bilhete do tipo veraneio.
- b) Cabos de alimentação de energia que não façam parte integrante do equipamento eletrônico;
- c) Equipamentos sob a responsabilidade de terceiros;
- d) Materiais auxiliares e peças consumíveis, exceto quando façam parte integrante de um equipamento que sofra danos cobertos por esta garantia; e
- e) Quaisquer dispositivos ou equipamentos auxiliares que não estejam conectados aos bens segurados.

7. Limite de Indenização por Unidade Sinistrada

7.1. Para os Equipamentos Portáteis, não havendo a comprovação da sua preexistência por Nota Fiscal, Certificado de Garantia, Cupom Fiscal ou manual original do bem sinistrado, o valor máximo indenizável por cada unidade sinistrada será de R\$ 1.200,00 (hum mil e duzentos reais).

7.2. A indenização relativa a itens de vestuário, calçados, cama, mesa e banho estará limitada a 30% (trinta por cento) do Limite Máximo de Garantia contratado para presente cobertura.

7.3. Bicicletas, limitadas ao valor de R\$ 2.000,00 (Dois Mil Reais) por unidade.

7.4. Em qualquer uma das hipóteses previstas nos subitens 7.1, 7.2 e 7.3, serão observados os termos dos Itens 4 (Limite Máximo de Garantia Por Cobertura Contratada) subitem 9.3 (Valor da Indenização) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto) das Condições Gerais do bilhete.

8. Documentação Básica à Regulação de Sinistro, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação policial: laudo do exame pericial, boletim da ocorrência e aditamentos, comprovação de instauração de inquérito policial, depoimentos, arquivamento, etc.; Podendo ser inicialmente encaminhado cópia de abertura do inquérito, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo previstos no Item 9 (Ocorrência

do Risco Coberto).

COBERTURA 05 – VIDROS, MÁRMORES, GRANITOS E PORCELANATOS

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados aos vidros, espelhos, granitos, mármore e porcelanatos instalados no imóvel segurado, em janelas, paredes, pisos, portas, boxes de banheiro, divisórias, parte integrante de móveis, cortina de vidro, louças sanitárias, cooktop e balcões de uso doméstico, provocados por:

- a) Ato involuntário, do Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no Imóvel Segurado;
- b) Ato involuntário dos sócios controladores, dirigentes e administradores legais ou empregados do Segurado;
- c) Choque térmico;
- d) Imprudência ou culpa de terceiros;
- e) Ventos/vendaval; e
- f) Quebra espontânea.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Choque térmico: simples alteração de temperatura; e
- b) Imóvel: edificação situada no endereço especificado no bilhete.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro;
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 9.2 (Despesas de Salvamento) do Item 09 (Ocorrência de Risco Coberto) das Condições Gerais deste bilhete.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. **Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) Arranhaduras e lascas;
- b) Danos causados nos vidros, espelhos, mármore, granitos, aglomerados de mármore e Porcelanato durante o período de realização de obras ou reparos no imóvel segurado;
- c) Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham contribuído para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;
- d) Desmoronamento total ou parcial do imóvel segurado;
- e) Incêndio, raio e explosão de qualquer natureza;
- f) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- g) Terremoto, maremoto, inundação e alagamento;
- h) Trabalhos de montagem, colocação, substituição ou remoção dos vidros, espelhos e mármore, granitos, aglomerados de mármore e Porcelanato; e
- i) Tornado, furacão e ciclone.

6. **Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no Item 07 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais deste bilhete, salvo expressa estipulação na especificação do bilhete, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Azulejos e ladrilhos;
- b) Molduras, decorações, pinturas, gravações, inscrições e qualquer trabalho artístico ou de modelagem de vidros, espelhos e mármore;
- c) Telhados de vidro; e
- d) Luminárias e artigos ou objetos de decoração; e

7. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:

- a) Documentação policial: laudo do exame pericial, boletim da ocorrência e aditamentos, inquérito policial, depoimentos, arquivamento, etc. (sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentada inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);

COBERTURA 06 – ALAGAMENTO E INUNDAÇÃO

1. **Ratificação**

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. **Riscos Cobertos**

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados aos bens segurados diretamente por:

- a) Entrada de água no imóvel segurado, proveniente de aguaceiros, tromba d'água ou chuva;
- b) Enchentes;
- c) Água proveniente de ruptura de encanamento, canalização, adutoras e reservatórios, desde que não pertençam ao próprio imóvel segurado; e
- d) Inundação resultante exclusivamente do aumento de volume de águas de rios navegáveis e canais alimentados naturalmente por esses rios.

3. Definição

Para efeito desta cobertura, consideram-se rios navegáveis aqueles QUE NÃO PERTENÇAM AO PRÓPRIO IMÓVEL SEGURADO.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro;
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 9.2 (Despesas de Salvamento) do Item 09 (Ocorrência de Risco Coberto) das Condições Gerais deste bilhete.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Água de chuva ou neve, quando penetrando diretamente no interior do edifício, através de portas, janelas, vitrines, claraboias, respiradouros ou ventiladores abertos ou defeituosos;**
- b) **Água proveniente de torneira ou registro, ainda que deixados abertos indevidamente;**
- c) **Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham contribuído para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;**
- d) **Desmoração do imóvel, salvo quando resultante dos riscos cobertos;**
- e) **Entupimento de calhas ou má conservação das instalações de água e de esgoto do imóvel;**
- f) **Incêndio ou explosão de qualquer natureza, ainda que, direta ou indiretamente,**

tenham contribuído para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;

- g) Infiltração de água ou substância líquida qualquer, inclusive de sistemas de combate a incêndio, através de pisos, paredes e tetos, salvo quando consequente de riscos cobertos;
- h) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- i) Terremoto;
- j) Vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo. No entanto, estão aparados pela presente cobertura os danos consequentes relativos ao transbordamento de rios ou enchentes decorrentes desses eventos; e
- k) Água do mar (maremoto, ressaca e eventos similares);
- l) Rompimento ou vazamento de tubulações do imóvel; e
- m) Transbordamento de banheiras, tanques, pias, bebedouros, filtros, máquinas de lavar, aquários, reservatórios ou similares.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 07 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais deste bilhete, salvo expressa estipulação na especificação do bilhete, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Bens que se encontrem fora do imóvel segurado;
- b) Fios e cabos de transmissão (eletricidade, telefone, etc.), externos ao imóvel (ao ar livre);
- c) Hangares, telheiros, galpões e edifício em construção ou reconstrução, inclusive seus respectivos conteúdos; e
- d) Muros, cercas, tapumes, portões ou qualquer outro elemento de fechamento ou delimitação da área abrangida pelo terreno ou edifício onde estiverem localizados os bens segurados.

7. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:

Certidão de ocorrência da Defesa Civil (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos)/Certidão de ocorrência do Corpo de Bombeiros (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);

Laudo técnico de especialista/Laudo técnico do fabricante (ou representantes autorizados);

Recorte de jornais noticiando o evento ou a ocorrência do fenômeno;

COBERTURA 07 – RESPONSABILIDADE CIVIL – MODALIDADE 01 – RESPONSABILIDADE CIVIL – FAMILIAR (COM DANOS MORAIS)

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, o reembolso ao

Segurado das quantias pelas quais vier a ser responsável civilmente em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo expresso pela Seguradora, relativas a reparações por danos involuntários, corporais ou materiais causados a terceiros durante a vigência do bilhete, desde que os danos decorram dos seguintes fatos geradores:

- a) Existência, conservação e uso da residência segurada, inclusive decorrente de acidentes relacionados com incêndio, explosão, desabamento total ou parcial, vazamentos e/ou infiltrações originados das instalações de água e esgoto, ocorridos no imóvel residencial do segurado;
- b) Queda de objetos ou seu lançamento em lugar indevido, inclusive decorrente de acidentes relacionados com a existência, conservação e uso da residência segurada;
- c) Ações ou omissões do próprio Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado, empregados domésticos no exercício do trabalho que lhes competir ou por ocasião dele, ainda que ocorridas no exterior do imóvel residencial do Segurado, limitado ao território nacional;
- d) Ações danosas ou acidentes causados por animais domésticos cuja posse o Segurado detenha, ainda que ocorridos no exterior do imóvel em que este reside, limitado ao território nacional, condicionado a que tenham sido observadas as medidas de segurança exigidas pelas autoridades competentes;

2.1. Esta cobertura garante ainda os eventos abaixo, respeitados os sublimites descritos, devendo ser observado que os sublimites não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia desta cobertura, e farão parte integrante deste.

- a) os danos morais causados a terceiros, desde que estes sejam diretamente decorrentes dos riscos cobertos pelas garantias de danos materiais e/ou danos corporais previstos na presente cobertura, e fica sublimitado ao percentual máximo de 20% (vinte por cento) do Limite Máximo de Garantia Contratado.
- b) o reembolso das despesas do Segurado pela comemoração, na sede do Clube, no dia em que se verificar o ocasional "hole-in-one", até o valor de **R\$2.000,00 (dois mil reais)**, sublimitado ao Limite Máximo Garantia Contratado.
- c) A presente cobertura só terá validade quando ocorrer o "Hole-in-one" durante torneio reconhecido pela Confederação Brasileira de Golfe e ter sido realizado por um jogador oficialmente inscrito, salvo estipulação em contrário no bilhete.
- d) a responsabilidade civil do Segurado por danos materiais causados a Tacos de Golfe, quando cedidos, alugados ou arrendados por terceiros ao segurado em território nacional, devidamente comprovado, em consequência de incêndio, queda de raio, explosão e implosão, roubo e furto qualificado até o valor de **R\$2.000,00 (dois mil reais)**, sublimitado ao Limite Máximo Garantia Contratado.
- e) os valores dos honorários advocatícios, peritos e custas judiciais até **10% (dez por cento)** do dano reclamado, limitado a **R\$20.000,00 (vinte mil reais)**, sublimitado ao Limite Máximo Garantia Contratado.
- f) eventos emergenciais, súbitos, inesperados, ocasionados por danificação ou desgaste de materiais no imóvel, desde que diretamente consequentes de eventos previstos na presente cobertura, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivo reparatório, sublimitado até **10% (dez por cento)** do Limite Máximo de Garantia Contratado para a cobertura.

2.2. Para efeito desta cobertura:

- 2.2.1. Se o dano à terceiro tiver por fato gerador um evento contínuo, repetido ou ininterrupto,

e não havendo concordância entre o Segurado e a Seguradora sobre o dia em que o mesmo ocorreu, fica estipulado que:

- a) O dano corporal será considerado como ocorrido no dia em que, pela primeira vez, o reclamante tiver consultado médico especializado a respeito daquele dano;
- b) O dano material será considerado como ocorrido no dia em que a existência do mesmo ficou evidente para o reclamante, ainda que a sua causa não fosse conhecida; e
- c) O dano moral será considerado como ocorrido no dia em que houver a confirmação do dano corporal e/ou material, conforme estipulado nas alíneas anteriores.

2.2.2. A expressão “O IMÓVEL RESIDENCIAL DO SEGURADO” abrange:

- a) no caso de imóveis multifamiliares, como prédios de apartamentos: os espaços de uso privativo do Segurado, de sua família, e de seus empregados domésticos, tais como salas, vestibulos, quartos, varandas, corredores, banheiros, cozinhas, áreas, dependências de empregados, terraços, escadas, piscinas privativas, etc.;
- b) no caso de residência unifamiliar, além dos espaços citados acima, todas as partes contidas no perímetro do imóvel, e de uso privativo do Segurado, de sua família e de seus empregados domésticos, tais como cisternas, caixas d’água, garagens, terraços, piscinas, canis, casas e/ou alojamentos de caseiros, depósitos, quintais, jardins, quadras desportivas, vias e caminhos de acesso internos, muros, cercas, guaritas, etc.

2.2.3. Todos os prejuízos decorrentes de um mesmo evento serão considerados como um único sinistro, qualquer que seja o número de reclamantes.

2.3. As disposições desta cobertura aplicam-se, exclusivamente, às perdas e danos causados a terceiros, ocorridos e reclamados em todo território nacional.

2.4. A presente cobertura poderá ser contratada por pessoa física e/ou jurídica.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) **Dano corporal:** qualquer doença ou dano físico sofrido por pessoa, inclusive morte ou invalidez.
- b) **Dano material:** qualquer dano físico a propriedade tangível, inclusive todas as perdas materiais relacionadas com o uso dessa propriedade.
- c) **Dano moral:** é toda e qualquer ofensa ou violação, que não venha a ferir os bens patrimoniais de uma pessoa, mas aos seus princípios de ordem moral, tais como os que se referem a sua liberdade, a sua honra, a sua pessoa ou a sua família.
- d) **“Hole-In-One”:** acertar um buraco com apenas uma tacada;
- e) **Explosão:** resultado de uma reação físico-química, na qual a velocidade extremamente alta é acompanhada por brusca elevação de pressão, tornando-se superior a força de resistência dos recipientes contenedores;
- f) **Furto qualificado:** subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: I – Com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa; II – com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; III – com emprego de chave falsa; IV – mediante concurso de duas ou mais pessoas;
- g) **Furto simples:** Subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel;
- h) **Implosão:** fenômeno em geral violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior que no interior;

- i) **Incêndio:** combustão desenfreada, acompanhada de chamas e desprendimento de calor, resultado da ação física e direta do fogo sobre o bem segurado, danificando-o ou destruindo-o.
- j) **Raio:** descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens; e
- k) **Roubo:** subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

4. **Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Atos intencionais ou vandalismo, praticados por empregados do Segurado;**
- b) **Caso fortuito ou força maior;**
- c) **Danos punitivos ou exemplares;**
- d) **Danos a bens de terceiros em poder do Segurado, exceto tacos de golfe, conforme especificado no subitem 2.1., alínea “c” desta cobertura.**
- e) **Danos causados a qualquer tipo de veículos terrestres, aéreos ou aquáticos, nas condições de guarda remunerada, cedidos ou de propriedade do Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado, assim como a carga, pertences, acessórios ou objetos deixados no interior do veículo;**
- f) **Danos causados ao próprio imóvel e ao seu conteúdo decorrentes de incêndio ou explosão;**
- g) **Danos causados ao Segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como a quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente, inclusive aos empregados;**
- h) **Danos causados pela circulação de veículos terrestres, aéreos ou aquáticos de propriedade do Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado ou a seu serviço, dentro ou fora dos locais de propriedade, alugados ou controlados pelo Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado;**
- i) **Danos causados pela ação paulatina de temperatura, umidade, infiltração e vibração;**
- j) **Danos causados pela má conservação do imóvel, bem como por infiltração de água e vazamento, quando resultantes do entupimento de calhas ou outros sistemas de escoamento ou má conservação das instalações de água, esgoto, gás, eletricidade ou sistemas de proteção e combate a incêndio;**
- k) **Danos causados pelo exercício de qualquer atividade profissional do segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como a quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente, inclusive a empregados, inclusive os relacionados à prestação de serviços profissionais a terceiros;**
- l) **Danos causados por quaisquer tipos de obras civis ou de instalações e montagens, incluindo demolição, realizadas no imóvel;**
- m) **Danos causados por qualquer tipo de proteção da residência, tais como cercas eletrificadas, cacos de vidro sobre muros ou telhados ou similares;**
- n) **Danos consequentes do inadimplemento das obrigações por força, exclusiva, de contratos ou convenções e responsabilidades assumidas por contratos ou convenções que não sejam decorrentes de obrigações civis legais;**
- o) **Danos estéticos de qualquer natureza, ainda que decorrente de eventos garantidos por esta cobertura;**

- p) Danos relacionados com competições e jogos de qualquer espécie, bem como no exercício ou prática dos esportes: vela, caça (inclusive submarina), tiro ao alvo, equitação, esqui aquático, "jet-ski", "surf", "windsurfe", voo livre, paraquedismo, pesca, canoagem, esgrima, boxe e artes marciais;
- q) Danos que vierem a ser atribuídos à responsabilidade do Segurado, decorrentes de eventos previstos no contrato e causados por culpa grave equiparável a atos ilícitos dolosos, praticados pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante, de um ou de outro. Para seguros contratados por pessoas jurídicas, o disposto aplica-se aos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários, e aos respectivos representantes;
- r) Desaparecimento, extravio, furto e roubo de bens e valores de qualquer natureza, gênero ou espécie, inclusive de empregados do Segurado, extorsão de qualquer natureza ou apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;
- s) Indenizações, multas ou despesas de qualquer natureza, relativas a ações ou processos trabalhistas, criminais ou relacionadas ao direito de família, bem como perdas financeiras, inclusive lucros cessantes, não decorrentes de dano corporal ou material abrangidos por esta cobertura; e
- t) Julgamento à revelia, ou seja, o não comparecimento do réu ao seu próprio julgamento ou a falta de apresentação de defesa.

5. *Liquidação de Sinistros*

5.1. Proposta qualquer ação civil, o Segurado dará imediato aviso à Seguradora, nomeando seus advogados de defesa. Embora não figure na ação, a Seguradora poderá intervir na mesma, na qualidade de assistente.

5.2. Seja por sentença judicial transitada em julgado ou por acordo judicial ou extrajudicial, o qual somente será reconhecido pela Seguradora se tiver sua prévia anuência, fixada a indenização devida a Seguradora:

- a) Efetuará o reembolso da importância a que estiver obrigada, bem como as custas judiciais do foro civil e pelos honorários de advogados nomeados.
- b) Se a reparação pecuniária compreender pagamento em dinheiro e prestação de renda ou pensão, a Seguradora pagará preferencialmente a parte em dinheiro e caso a Seguradora tiver que contribuir também para o capital assegurado da renda ou pensão, fá-lo-á mediante o fornecimento ou a aquisição de títulos em seu próprio nome, cujas rendas serão inscritas em nome da(s) pessoa(s) com direito a recebê-las, com cláusula estabelecendo que, cessada a obrigação, tais títulos reverterão ao patrimônio da Seguradora.
- c) Na hipótese de acordo judicial ou extrajudicial, caso o Segurado se recusar a aceitar o acordo recomendado pela Seguradora e aceito pelo terceiro prejudicado, seus beneficiários e herdeiros, fica desde já acordado que a Seguradora não responderá por quaisquer quantias acima daquela pela qual seria o sinistro liquidado por aquele acordo.

5.3. Sendo que, em qualquer hipótese, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, ou o (s) sublimite (s) estipulado (s).

6 DOCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:

- a) Acordo de fixação dos prejuízos entre o terceiro e o Segurado (com prévia autorização da Seguradora);
- b) Comprovante de despesas realizadas com o terceiro prejudicado;
- c) Comprovante de reembolso do Segurado ao terceiro (com prévia autorização da Seguradora);
- d) Documentação policial: laudo do exame pericial, boletim da ocorrência e aditamentos, inquérito policial, depoimentos, arquivamento etc. Podendo ser inicialmente encaminhado cópia de abertura do inquérito, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo previstos no Item 9 (Ocorrência do Risco Coberto).
- e) Documento de identificação (R.G. ou outro), do C.P.F e de comprovante de residência do Empregado; e
- f) Laudo médico ou registro de atendimento (no caso de danos corporais).

COBERTURA 08 – EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados por acidentes decorrentes de causa externa, sofridos pelos equipamentos eletrônicos, portáteis e eletrodomésticos existentes no endereço segurado, que exija reparo ou reposição de forma a possibilitar que o bem segurado possa a continuar a trabalhar ou operar normalmente.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Acidente: avaria, perda ou dano material de origem súbita, imprevista e acidental sofrida pelo equipamento segurado;
- b) Causa externa: danos decorrentes de causas acidentais no qual o agente causador do dano não faz parte do bem danificado e constitui elemento estranho ao equipamento segurado;
- c) Equipamento eletrônico: máquina ou equipamento ou aparelho que possua circuitos impressos (eletrônicos), que necessite de eletricidade para realizar suas funções e que não converta energia elétrica em energia mecânica (movimento) ou térmica (aquecimento ou resfriamento);
- d) Equipamentos Portáteis ou Semiportáteis, aqueles cujo funcionamento possa dar-se através da utilização de fonte de energia autônoma ou interna (acumuladores, baterias ou pilhas) ou que não dependam de alimentação externa de energia elétrica, tais como equipamentos de informática, microcomputadores de uso pessoal (notebook, netbook, laptop ou palmtop), impressoras, scanners, plotters, modems e outros periféricos de hardware e portáteis tais como, agendas eletrônicas, calculadoras de bolso e similares, copiadoras, relógios de ponto, caixas registradora, câmeras de circuito interno e centros de controle monitorados, aparelhos

telefônicos, transmissores portáteis, centrais telefônicas e fax, aparelhos ou equipamentos odontológicos, médicos, estéticos e/ou hospitalares, ou quaisquer outros;

e) Eletrodoméstico: aparelhagem ou utensílio doméstico usado nas tarefas domésticas.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;

b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;

c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.

d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro;

e

e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 9.2 (Despesas de Salvamento) do Item 09 (Ocorrência de Risco Coberto) das Condições Gerais deste bilhete.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

a) **Apagamento de fitas gravadas (som e vídeo) por ação de campos magnéticos de qualquer origem;**

b) **Danos emergentes de qualquer natureza, ainda que consequente de risco coberto, considerando-se como emergentes as avarias, perdas, danos ou despesas não relacionadas diretamente com a reparação ou reposição do bem;**

c) **Danos originados por utilizações inadequadas, forçadas ou fora das condições e padrões recomendados pelo fabricante;**

d) **Deficiência ou interrupção de serviço ou suprimento de gás, água, eletricidade e ar condicionado;**

e) **Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido, pela presente cobertura;**

f) **Desgaste pelo uso, deterioração gradativa de qualquer parte do objeto segurado, inclusive efeitos ou influências atmosféricas, ferrugem, fuligem, escamações e corrosão, oxidação. Estarão, entretanto, cobertos os acidentes consequentes, excluindo-se sempre da cobertura o custo de reposição ou reparo da peça afetada que tenha provocado o acidente;**

g) **Desmoronamento total ou parcial, exceto quando em decorrência de sinistro coberto;**

h) **Impacto de veículos ou embarcações;**

i) **Incêndio, raio ou explosão de qualquer natureza, e suas consequências;**

- j) Operação de transporte ou transladação dos bens segurados fora do endereço especificado no bilhete;
- k) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- l) Queda de barreira, aluimento de terreno, alagamento ou inundação;
- m) Rompimento de quaisquer tipos de tubulações e caixa d'água;
- n) Terremoto e maremoto;
- o) Velamento dos filmes virgens (ou expostos, porém não revelados), salvo se resultante de acidente coberto por esta cobertura;
- p) Acondicionamento inadequado de aparelhos portáteis durante depósito ou guarda;
- q) Queda em água ou quaisquer outros líquidos;
- r) Vendaal, tornado, furacão, ciclone, granizo, neve e geada;
- s) Danos elétricos;
- t) Queda de aeronave;
- u) Fumaça; e
- v) Tumultos, greve e lockout.

6. *Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura*

Além das exclusões gerais previstas no Item 07 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais deste bilhete, salvo expressa estipulação na especificação do bilhete, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Cabos de alimentação de energia elétrica que não façam parte integrante do equipamento eletrônico;
- b) Cabos externos de transmissão de dados entre equipamentos instalados em prédios distintos;
- c) Fitoteca e dados em processamentos;
- d) Materiais auxiliares e peças consumíveis, exceto quando façam parte integrante de um equipamento que sofra danos cobertos por esta garantia;
- e) Postes, mastros, linhas de transmissão e antenas ao ar livre; e
- f) Quaisquer dispositivos ou equipamentos auxiliares que não estejam conectados aos bens segurados.

7. *D OCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:*

- a) Documentação policial: laudo do exame pericial, boletim da ocorrência e aditamentos, inquérito policial, depoimentos, arquivamento, etc. (sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentada inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
- b) Laudo técnico de especialista/Laudo técnico do fabricante (ou representantes autorizados)

COBERTURA 09 – RUPTURA DE TUBULAÇÕES

1. *Ratificação*

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido

alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente aos bens segurados decorrente de ruptura acidental de qualquer tubulação ou canalização de esgoto, gás e água ou caixa d'água. Para efeito desta cobertura, estarão amparadas também as canalizações externas da parede, tais como: rabichos/mangueiras de pias, vasos sanitários, ducha de chuveiro ou higiênica e assemelhados).

3. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro;
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 9.2 (Despesas de Salvamento) do Item 09 (Ocorrência de Risco Coberto) das Condições Gerais deste bilhete.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

4. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 06 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Água de torneira ou registro, ainda que deixados abertos inadvertidamente;**
- b) **Derrame acidental de chuveiros automáticos de combate a incêndio (sprinklers);**
- c) **Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;**
- d) **Impacto de veículos ou embarcações,**
- e) **Infiltração de água ou substância líquida qualquer, através de pisos, paredes e tetos, salvo quando consequente de riscos cobertos;**
- f) **Operações de reparos, ajustamentos, serviços em geral de manutenção;**
- g) **Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;**
- h) **Terremoto, maremoto, inundação ou alagamento;**
- i) **Ato de negligência do segurado ou instalações malfeitas.**

5. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA À REGULAÇÃO DE SINISTRO, em complemento ao disposto na

alínea “c” do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação:

- a) Certidão de ocorrência da Defesa Civil (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos)/Certidão de ocorrência do Corpo de Bombeiros (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
- b) Laudo técnico de especialista;

Anexo II – Cláusulas Particulares

Com relação às Cláusulas Particulares a seguir apresentadas, são aplicáveis no seguro somente aquelas que estejam expressamente mencionadas no bilhete.

CLÁUSULA 118 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA PRÉDIOS

1. Não obstante o disposto no item 1 (Objetivo do Seguro) das Condições Gerais do bilhete, por opção do proponente, as coberturas contratadas abrangem exclusivamente o imóvel que componha a residência existente no endereço indicado no bilhete, **desde que o imóvel esteja devidamente especificado no bilhete.**
2. Ratificam-se todos os termos das condições contratuais deste Bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

CLÁUSULA 119 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA CONTEÚDO

1. Não obstante o disposto no item 1 (Objetivo do Seguro) das Condições Gerais do bilhete, por opção do proponente, as coberturas contratadas abrangem exclusivamente o conteúdo que compõe a residência existente no endereço indicado no bilhete, **desde que o imóvel esteja devidamente especificado no bilhete.**
2. Ratificam-se todos os termos das condições contratuais deste Bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

CLÁUSULA 120 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA HABITUAL

1. Não obstante o disposto no item 1 (Objetivo do Seguro) das Condições Gerais do bilhete, as coberturas contratadas abrangem exclusivamente a residência habitual existente no endereço indicado no bilhete, **desde que o imóvel esteja devidamente especificado no bilhete.**
2. Ratificam-se todos os termos das condições contratuais deste Bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

CLÁUSULA 121 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA DE VERANEIO

1. Não obstante o disposto no item 1 (Objetivo do Seguro) das Condições Gerais do bilhete, as coberturas contratadas abrangem exclusivamente a residência de veraneio existente no endereço indicado no bilhete, desde que o imóvel esteja devidamente especificado no bilhete.

2. Ratificam-se todos os termos das condições contratuais deste Bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

CLÁUSULA 122 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA CONSTRUÍDA EM ALVENARIA

1. Não obstante o disposto no item 1 (Objetivo do Seguro) das Condições Gerais do bilhete, as coberturas contratadas abrangem exclusivamente a residência construída em alvenaria, existente no endereço indicado no bilhete, **desde que o imóvel esteja devidamente especificado no bilhete.**

2. Não se enquadra como alvenaria: Estruturas, paredes externas, telhado e/ou laje de material combustível. Inclusive imóveis com construção parcial ou total em contêiner. Exemplos: Madeira, steel frame, isopainel, etc.

3. Ratificam-se todos os termos das condições contratuais deste Bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

CLÁUSULA 123 – COBERTURA EXCLUSIVA PARA RESIDÊNCIA CONSTRUÍDA EM MADEIRA

1. Não obstante o disposto no item 1 (Objetivo do Seguro) das Condições Gerais do bilhete, as coberturas contratadas abrangem exclusivamente a residência construída em madeira, existente no endereço indicado no bilhete, desde que o imóvel esteja devidamente especificado no bilhete.

2. Ratificam-se todos os termos das condições contratuais deste Bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

CLÁUSULA 219 - DECLARAÇÃO DE CONDIÇÃO I

1. Declara-se para os devidos fins e efeitos que, o(s) local(ais) de risco objeto(s) do presente contrato atende(m) integralmente as seguintes condições:

- a) Não estão localizados em áreas desapropriadas pelo poder público;
- b) Não são bens litigiosos, de falidos e/ou concordatários ou pertencentes a massa falida;
- c) Não são prédios condenados pelas prefeituras municipais ou tombados pelo patrimônio histórico; e
- d) Não estão localizados em assentamento ou área de reserva ambiental.

2. Na hipótese de ser constatado pela Seguradora, a qualquer tempo, que o (s) local(ais) de risco objeto do presente contrato, possui(am) e/ou trata(m)-se de alguma da(s) condição(ões) acima, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização decorrente de sinistros ocorridos, cabendo a devolução integral do prêmio de seguro.

3. Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

CLÁUSULA 223 – ATIVIDADE COMERCIAL NA RESIDÊNCIA

1. Não obstante o disposto no item 1 - Objetivo do Seguro das Condições Gerais do bilhete, fica entendido e acordado que o presente Seguro além de garantir o imóvel e Conteúdo existente no endereço segurado, garante também máquinas, móveis, utensílios, mercadorias e matérias-primas diretamente relacionados com a atividade profissional do Segurado, respeitados os Limites Máximo de Garantia contratados, e observados os riscos expressamente

excluídos nas Condições Contratuais.

2. Além das exclusões acima, não estarão amparadas as seguintes atividades comerciais exercida na residência segurada:

- a) **Algodoeiras, algodão (fábrica e depósito);**
- b) **Armas e munições (fábricas, depósitos e lojas);**
- c) **Asfalto;**
- d) **Atividades relacionadas ao segmento agropecuário, pecuário rural e florestal;**
- e) **Aviários / matadouro (granja/ abatedouro);**
- f) **Bebidas alcoólicas (fabricas);**
- g) **Bingos;**
- h) **Borracharia, borracha e pneus, (loja, fábricas e/ou depósitos);**
- i) **Caixotarias;**
- j) **Carvoarias;**
- k) **Celulose;**
- l) **Circos;**
- m) **Colchões (loja, fábrica e/ou depósito);**
- n) **Curtume (processamento de couro);**
- o) **Depósito de documentos;**
- p) **Desmanche de veículos (loja e/ou depósito);**
- q) **Discotecas, danceterias, salões de baile, boates e cabaré;**
- r) **Eletricidade (usinas, estações e subestações transformadoras);**
- s) **Ervas / fumo (processamento e cultivo);**
- t) **Estofados (loja, depósito/oficinas de consertos);**
- u) **Estopa (fabrica ou depósito);**
- v) **Farmacêuticos, produtos (fabrica);**
- w) **Fogos de artifícios e explosivos, fósforos, (loja, depósitos e/ou fabrica);**
- x) **Gás (fabricação ou depósito);**
- y) **Igrejas/templo religioso;**
- z) **Inflamáveis (loja, fabricação e/ou depósito);**
- aa) **Madeira, madeireiras e marcenaria (loja/depósito ou fabrica);**
- bb) **Mineradoras;**
- cc) **Motor de popa (loja, depósito e/ou oficina de motores);**
- dd) **Móveis (loja, depósito ou oficina)**
- ee) **Museu;**
- ff) **Olarias;**
- gg) **Papel, aparas (depósito/comercio/fabrica/reciclagem);**
- hh) **Pensões/pousadas/hotel/asilos/casa de repouso ou de tratamento de dependentes químicos (habitações coletivas);**
- ii) **Petróleo/petroquímicos;**
- jj) **Plásticos; (loja, depósito, fábrica de artigos);**
- kk) **Químicos, produtos – (loja, depósito ou fábrica);**
- ll) **Rações – fábrica;**
- mm) **Sisal, juta, vime, cortiças e similares (loja, depósito ou fábrica);**
- nn) **Sucatas e reciclagem em geral;**
- oo) **Tapeçarias;**
- pp) **Tecidos ou fios (fiação ou tecelagem); e**
- qq) **Telefone/celular (loja / oficina / depósito).**

3. *A cláusula se aplica para profissionais liberais, autônomos e estabelecimentos comerciais com ou sem CNPJ.*

4. *A cláusula se aplica desde que seja ratificada no ato da contratação.*

5. **Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.**

ANEXO IV – ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1. 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 Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Residencial, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Residencial através do Cadastro.
- e) **Contratante:** BRADESCO AUTO E RE
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência Residencial, seus limites e condições.
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Residencial, doravante denominado “Domicílio” ou “Imóvel”.
- h) **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.
- i) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Residencial pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de Assistência Residencial descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado “Evento Emergencial” ou “Evento Não Emergencial”.
- j) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- k) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.
- l) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- m) **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.

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

2. EVENTOS PREVISTOS

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

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

TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.
- **À Critério do Usuário:** Mediante solicitação do Usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal:** envolvendo o Usuário, 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: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a Assistência Residencial 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 faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais* que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no Imóvel;
- **Problemas Funcionais:** problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM 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 Residencial**, 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 no 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 Residencial**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

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 Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento.

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

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

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.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Residencial** 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 Residencial** 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 Residencial** 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.

4. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Residencial** 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.

4.1. ENCANADOR

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 Residencial** providenciará o envio de um prestador de serviços e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para, desde que tecnicamente possível, conter provisoriamente a situação Emergencial ou Não-Emergencial 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.

EXCLUSÕES:

- **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.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

4.1.1. Limites de Utilização

- **1 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do prestador até, no máximo, R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.2. DESENTUPIMENTO COM MAQUINÁRIO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel a **Assistência Residencial** 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.

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a **Assistência Residencial** 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.

EXCLUSÕES:

- **UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS, COMO CAMINHÕES DE SUÇÃO;**
- **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; - DESENTUPIMENTOS EM PRUMADAS (COLUNAS) DE EDIFÍCIOS;**
- **REPARO, ACABAMENTO E/OU CALEFAÇÃO DO LOCAL OU TAMPA ONDE OCORREU A ABERTURA/QUEBRA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de Utilização

1 (um) acionamento por evento;

Mão de obra do prestador até, no máximo, R\$400,00 (quatrocentos reais) por evento;

Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.

4.3. LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA/ESGOTO

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a **Assistência Residencial** enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 15m (quinze metros) de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 (sessenta) litros.

EXCLUSÕES:

- **UTILIZAÇÃO EQUIPAMENTO DE SUÇÃO (EX: BOMBAS E/OU CAMINHÕES PARA RETIRAR OS DEJETOS).**

4.3.1. Limites de Utilização

- **Mão de obra do prestador até, no máximo, R\$400,00 (quatrocentos reais) por evento;**

- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.4. ELETRICISTA

Se, em consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 (três) destas Condições Gerais, ou, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para, desde que possível tecnicamente, controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica no local.

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

4.4.1. Limites de Utilização

- **1 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do prestador até, no máximo, R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.5. CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) OU ACESSO A CÔMODOS DO IMÓVEL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o Usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) ou impedido de acessar algum cômodo do Imóvel e for necessário o serviço de Chaveiro, a **Assistência Residencial** 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 Residencial** 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 e/ou tetra, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

EXCLUSÕES:

- **TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS OU FECHADURAS ELETRÔNICAS,**
- **CONFECÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO PONTO.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de Utilização

- **1 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do prestador até, no máximo, R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.5.1. 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 Residencial** 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 Residencial** arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar

tetra que ficará definitiva na porta.

4.5.1.1. INSTALAÇÃO DE FECHADURA DIGITAL

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** 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.**

Limites de Utilização

- **1 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do prestador até, no máximo, R\$400,00 (quatrocentos reais) por evento;**
- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.6. VIDRACEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer a quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Residencial** 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 para este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

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

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** não fará a substituição de vidros dos tipos blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês, cortina de vidro e todos os vidros fora de linha de fabricação.

Para esses casos, será fornecida a colocação de tapume e o serviço será encerrado e o prestador não voltará para realizar a troca do vidro.

EXCLUSÕES:

- **A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO REALIZARÁ A TROCA DE VIDROS DO TIPO BLINDADOS, TEMPERADOS, COLORIDOS, JATEADOS, FUMÊS, CORTINA DE VIDRO E TODOS OS VIDROS FORA DE LINHA DE FABRICAÇÃO.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

4.6.1. Limites de Utilização

- **1 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do prestador até, no máximo, R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.7. LIMPEZA DE CAIXA D' ÁGUA- SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** 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.

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

4.7.1. Limites de Utilização

- **Limitado a 4 (quatro) mil litros - independentemente da quantidade de caixas;**
- **Mão de obra do Prestador até R\$ 700,00 (setecentos reais) por Evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.8. LIMPEZA DE TELHADOS - SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a limpeza do telhado.

O serviço será realizado com uma lavadora de alta pressão ou um pulverizador de jardim com o objetivo de remover o acúmulo de sujeiras e fungos de forma eficaz, além de garantir maior durabilidade à estrutura.

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

- **Telhas colonial, Portuguesa, Romana, Brasilit, Telhas Sanduíches, Italiana, Mediterrânea.**
- **Podendo ser de: Cerâmica, Concreto, Fibrocimento, Aço, Alumínio e Fibra Vegetal.**

Não é recomendada a execução deste serviço no período da manhã.

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.

EXCLUSÕES:

- **PINTURA OU IMPERMEABILIZAÇÃO COM RESINA ACRÍLICA OU SILICONE;**
- **TROCA DE TELHAS QUEBRADAS;**
- **TROCA DO MADEIRAMENTO;**
- **LIMPEZA DE CALHAS**

4.8.1 Limites de Utilização

- **Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;**
- **Altura máxima para execução dos serviços: 7 (sete) metros;**
- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.9. LIMPEZA DE CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** 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.

4.9.1 Limites de Utilização

- **Limitado até 50 (cinquenta) metros lineares;**
- **Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;**
- **Altura máxima para execução dos serviços: 7 (sete) metros;**
- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.10. FIXAÇÃO DE ANTENAS

Se, em consequência de Sinistro no Imóvel, ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a **Assistência Residencial** arcará com o envio e custo de mão de obra um Prestador para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns da Residência, desde que tecnicamente possível.

Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

4.10.1 Limites de Utilização

- **Até 01 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.11. 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 Residencial** se encarregará das despesas com restaurantes e serviço de lavanderia. Neste caso, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

4.11.1 Limites de Utilização

- **Até 01 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;**
- **Até 04 (quatro) dias por evento.**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.12. MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS

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 Residencial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo Usuário. A **Assistência Residencial** 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 prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado, 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.

4.12.1 Limites de Utilização – **Transferência de Móveis**

- **Até 01 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.12.2 Limites de Utilização – **Guarda dos Móveis**

- **Até 01 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.13. GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO

Se, em consequência de evento emergencial for verificado a necessidade de desocupação da residência e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência**

Residencial, arcará com as despesas referentes a guarda dos animais em local apropriado a ser definido no momento do atendimento.

Caso o Usuário possua alguma indicação de local para tal, serão observados os critérios para identificar se o local é apropriado para a guarda dos animais.

4.13.1. Limites de Utilização

- **Até 01 (um) acionamento por evento;**
- **Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento;**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.14. LOCAÇÃO DE ELETROELETRÔNICOS (LINHA MARROM)

Se, em consequência de evento Emergencial os eletroeletrônicos que guarnecem a residência ficarem inutilizados ou necessitarem de reparos externos, mediante autorização prévia, a **Assistência Residencial** providenciará a locação de outro equipamento com a mesma funcionalidade para uso provisório, desde que disponível para locação.

São considerados aparelhos de linha Marrom televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home theater e telefones sem fio.

4.14.1. Limites de Utilização

- **Limitado a 7 dias por evento, você pode alugar eletroeletrônicos com um valor máximo total de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento;**
- **Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.15. LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS (LINHA BRANCA)

Se, em consequência de evento Emergencial os eletrodomésticos que guarnecem a residência ficarem inutilizados ou necessitarem de reparos externos, mediante autorização prévia, a **Assistência Residencial** providenciará a locação de outro equipamento com a mesma funcionalidade para uso provisório, desde que disponível para locação.

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, depuradores de ar e exaustor de ar).

4.15.1. Limites de Utilização

- **Limitado a 7 dias por evento, você pode alugar eletrodomésticos com um valor máximo total de até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento;**
 - **Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.16. REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Se, em consequência de evento Emergencial, o Usuário sofrer ferimentos e necessitar de cuidados médicos, e o local onde está sendo atendido não tem condições técnicas e/ou estruturais para fazê-lo, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes e conforme avaliação médica da equipe que atendeu o Usuário naquele hospital, houver a necessidade de remoção do mesmo para uma unidade hospitalar mais apropriada, a **Assistência Residencial** providenciará esta remoção por meio de transporte adequado.

A remoção somente poderá ser realizada pela **Assistência Residencial** após apresentação de

pedido do médico que estiver atendendo o Usuário no local do Evento. O pedido do médico local deve necessariamente conter as seguintes informações por ESCRITO:

- a) Que o local onde o Usuário está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
- b) O estado de saúde do Usuário (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem (em) sendo aplicado(s) ao mesmo;
- c) O meio de transporte recomendado para a remoção Inter hospitalar, podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI, e sua justificativa clínica para tal;
- d) O hospital mais próximo com condições de receber o Cliente e se este tem condições clínicas de ser removido até o hospital.

Independentemente do pedido do médico referido acima, a remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência Residencial**, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção Inter hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI).

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente para possibilitar a remoção Inter hospitalar.

Os serviços de assistência de remoção Inter hospitalar somente serão prestados de e/ou para hospitais também situados em território brasileiro.

Nenhum outro motivo que não o da estrita necessidade médica poderá determinar a remoção.

Serão de responsabilidade do Usuário e/ou a sua família e/ou responsáveis legais:

- a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no hospital de destino para o Usuário;
- b) Enviar para a Equipe Médica da Assistência Residencial a confirmação da vaga, por escrito, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.

A remoção do Usuário só será iniciada quando esta vaga hospitalar de destino estiver assim confirmada com a **Assistência Residencial**.

4.16.1 Limites de Utilização

- **Limitado até R\$ 3.000,00 (três mil reais), por evento;**
- **Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.17. 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 Residencial** 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 Residencial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço 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 Residencial** 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 Residencial** devendo o Usuário enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

4.17.1 Limites de Utilização

- **Até 01 (um) acionamento por evento;**
- **Limitado a 1 (uma) pessoa;**
- **Meio de transporte a ser definido pela Assistência Residencial (podendo ser táxi, passagem rodoviária ou passagem aérea em classe econômica);**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.18. 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 Residencial** se responsabilizará pelo custo de uma passagem, a critério da **Assistência Residencial**, para que o veículo possa ser recuperado.

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

4.18.1 Limites de Utilização

- **Limitado a 1 (uma) pessoa;**
- **Meio de transporte a ser definido pela Assistência Residencial (podendo ser táxi, passagem rodoviária ou passagem aérea em classe econômica);**
- **Até 2 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.19. INSTALAÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE VENTILADOR DE TETO

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

4.19.1. Limites de Utilização

- **Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais);**
- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.20. CONSERTO DE AR CONDICIONADO

Em caso de danos no ar condicionado, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um prestador de serviços para efetuar a limpeza, ajuste e pequenos reparos do equipamento, de marcas nacionais ou importados.

O serviço será realizado em modelos compactos (janela, Split e Mini Split).

IMPORTANTE: PARA APARELHOS COM FABRICAÇÃO SUPERIOR A 5 (CINCO) ANOS, PODERÁ OCORRER A INDISPONIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDO À FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO.

EXCLUSÕES:

- **EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO CENTRAL;**

Custos com troca de peças ou motores serão de responsabilidade do Usuário.

4.20.1. Limites de Utilização

- **Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais);**
- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.21. LOCAÇÃO DE CAÇAMBA

Em caso de reforma na residência do Usuário, a **Assistência Residencial** 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 Residencial 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.

4.21. limites de Utilização

- **Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais);**
- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.22. CAÇA VAZAMENTOS

A pedido do Usuário a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a detecção de vazamentos em tubulações de água pressurizada (tubulações entre o hidrômetro/cavalete até a caixa d'água e ramais derivados desse trecho), incluindo o reparo imediato de até 2 (dois) pontos detectados, restrito para tubulações em PVC e CPVC.

IMPORTANTE: O REPARO/QUEBRA SÓ SERÁ REALIZADO MEDIANTE AUTORIZAÇÃO DO USUÁRIO.

Uma vez autorizada a abertura (quebra) da área apontada no piso ou na parede, o prestador de serviços poderá estancar o vazamento de água localizado apenas em tubulações de PVC e CPVC. O trecho que envolve a tubulação reparada não poderá ser utilizado pelo período mínimo de 12h (doze horas).

O reparo/quebra se limitará ao tamanho de 1m² (um metro quadrado).

Para imóveis coletivos, como apartamentos, condomínios entre outros será necessário a apresentação da planta hidráulica, caso contrário não será possível a prestação de serviços.

O aparelho utilizado para detecção de vazamentos funciona como um examinador de vibrações, capaz de identificar vazamentos. Porém, devido a sua sensibilidade se faz necessário que o ambiente esteja silencioso para fazer a inspeção com maior precisão. Dias muito chuvosos, com trovoadas e tremores ou outros ruídos podem prejudicar a realização do serviço. Por isso, o ambiente deverá estar favorável para a visita do prestador.

O atendimento é aconselhado quando for observado o giro constante do hidrômetro sem o consumo de água ou quando o imóvel tenha uma alteração sem justificativa no consumo de água acima de 20% da média no mês.

A **Assistência Residencial** será responsável somente pelos custos de mão de obra do prestador de serviços, sendo de responsabilidade do Usuário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

EXCLUSÕES:

- **SERVIÇOS DE REPARO, ACABAMENTO E/OU CALAFETAÇÃO DO LOCAL ONDE OCORREU A ABERTURA/QUEBRA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO;**
- **EXECUÇÃO DE ACABAMENTO FINO (FECHAMENTO DO LOCAL, AZULEJOS, ETC.);**
- **DETECÇÃO EM TUBULAÇÃO DE BAIXA PRESSÃO (CAIXA D'ÁGUA/RESERVATÓRIO/CISTERNA), EM TUBULAÇÕES PLUVIAIS, DE ESGOTO, BEM COMO DETECÇÕES EM PONTOS QUE APRESENTAM UMIDADE OU INFILTRAÇÕES, ALÉM DE TUBULAÇÕES QUE CONTENHAM PRESSURIZADORES;**
- **REPARO EM TUBULAÇÕES DE FERRO, COBRE, PVC LINHA ROSCÁVEL, PEX E PPR BEM COMO VAZAMENTO EM SITUAÇÕES DE RALOS, REDE DE ESGOTO AÉREA OU ATERRADA, INFILTRAÇÃO POR CHUVAS (TELHA QUEBRADA);**
- **MATERIAIS, PEÇAS E ACESSÓRIOS;**
- **AVALIAÇÃO, RASTREAMENTO E REPAROS PARA VAZAMENTOS EM REDE DE GÁS, REDE DE ESGOTO, REDE DE HIDRANTE, TUBULAÇÃO E INTERIOR DE PISCINAS, TUBULAÇÃO DE BANHEIRAS, HIDROMASSAGEM E CAVALETES;**

- **VAZAMENTO FORA DO IMÓVEL SEGURADO;**
- **REEMBOLSO DO VALOR REFERENTE AO CONSUMO DE ÁGUA PROVENIENTE DO VAZAMENTO;**
- **REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO.**

4221. Limites de Utilização

- **Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais);**
- **Limitado a 02 (dois) pontos d'água;**
- **Até 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

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.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

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.

7. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 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 RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO USUÁRIO SERÃO EFETUADOS DESDE QUE PREVIAMENTE SOLICITADOS E AUTORIZADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS

IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS NAS SEGUINTE SITUAÇÕES:

- **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 COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, PREVISTOS NOS SERVIÇOS;**
- **DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 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 RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL;**
- **EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.**
- **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

8. 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 Residencial**, 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 Residencial** 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 Residencial** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Residencial, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

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

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 os casos 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.

ASSISTÊNCIA PET

1. OBJETIVO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência PET** tem por objetivo auxiliar o Usuário em seus cuidados com seu Animal Doméstico através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

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

- a) **Assistência PET:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Acidente:** 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 emergência do Animal Doméstico.
- c) **Animal Doméstico:** o animal de estimação que reside junto ao Usuário no Domicílio indicado, limitado a cães e gatos. Excluem-se animais silvestres, animais não domesticados e aqueles destinados a competições.
- d) **Animal Segurado:** Animal declarado pelo Segurado Titular na proposta de Adesão, sendo estes somente cães ou gatos.
- e) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- f) **Carência:** espaço de tempo pré-determinado nestas Condições Gerais, durante o qual o Segurado, mesmo com o pagamento do prêmio, não possui direito a realizar o acionamento do serviço.
- g) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência PET**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- h) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência PET** através do Cadastro.
- i) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência PET**, seus limites e condições.
- j) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- k) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- l) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência PET** solicitada.
- m) **Doença súbita do usuário:** É a alteração aguda do estado de saúde do animal doméstico com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.
- n) **Doença:** qualquer alteração no estado saudável do animal. É o evento mórbido de causa não acidental, que exija tratamento veterinário ao Animal Segurado para estados septicêmicos, doenças infecciosas, infectocontagiosas, parasitárias e orgânicas de um modo geral.
- o) **Doenças de conhecimento prévio do Segurado:** são aquelas que, antes da contratação do seguro, o animal segurado tenha recebido ou tenha sido recomendado cuidados, tratamentos

ou acompanhamento veterinário. Doença que se referem ou são resultado de lesão, que tenha manifestado sinais clínicos antes da data de início da vigência do seguro.

p) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, residencial informado por este na ocasião de contratação da **Assistência PET**, doravante denominado "Domicílio" ou "Residência".

q) **Emergência:** É a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

r) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

s) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência PET** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência PET** contratada e descritos nestas Condições Gerais.

t) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência PET** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

u) **Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência PET** através do Cadastro, doravante denominado simplesmente "Usuário" ou "Usuário".

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência PET** 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 relativa ao evento, 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 Usuário, do Animal Doméstico, 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;
- Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços;
- Confirmação dos dados do Animal Doméstico assistido.

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 procederá com o acionamento devido.

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

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Usuário vigente na data do Evento;

b) O Usuário deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 01 (um) dia, contados a partir da data de solicitação do Serviço;

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência PET**:

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.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamentos tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência PET**.

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

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

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 os descritos nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

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

A **Assistência PET**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

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

A **Assistência PET** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência PET**, 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.
- Para situações emergenciais: a disponibilidade dos Prestadores é de 24 (vinte e quatro) horas.

4. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência PET** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

4.1. TRANSPORTE EMERGENCIAL

Caso o usuário não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação assistido por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a **Assistência PET** se encarregará da organização e custos de transporte, considerando as situações:

- a) **Em caso de Acidente do Animal** – será providenciado o transporte do local indicado pelo Usuário até a Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo Usuário, desde que dentro do limite de seu município;
- b) **Em caso de Alta do Animal** – será providenciado o transporte do Animal Doméstico da Clínica Veterinária até o local indicado pelo Usuário, desde que dentro do limite do município.

O meio de transporte mais adequado será definido a único e exclusivo critério da **Assistência PET**.

4.1.1. Limites de Utilização

- **Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), ou até 50 km (cinquenta quilômetros) do domicílio do usuário;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.2. ORGANIZAÇÃO DE APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

A pedido do Usuário, a **Assistência PET** enviará um profissional qualificado para vacinação do Animal Doméstico em Domicílio.

Os custos com a aquisição da vacina, são de responsabilidade do Usuário

O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Usuário reside. Podendo inclusive ser necessário que haja o acionamento do serviço de leva e traz.

4.2.1. Limites de Utilização

- **Serviço de Organização para a prestação do serviço;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.3. AGENDAMENTO DE CONSULTAS

A pedido do Usuário, a **Assistência PET** agendará consultas para os Animais Domésticos, seja

com veterinários indicados pelo Cliente, ou com veterinários credenciados à rede de prestadores da Assistência.

O CUSTO DA CONSULTA SERÁ PREVIAMENTE INFORMADO PELA A **ASSISTÊNCIA PET** E CORRERÁ POR CONTA DO EXCLUSIVA DO USUÁRIO.

Para este serviço, a responsabilidade da **Assistência PET** se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, tais como, mas não se limitando ao custo da consulta, medicamentos utilizados pelo veterinário, etc.

Depois de solicitadas o acionamento, o prazo para retorno da **Assistência PET** ao usuário é de até 01 (um) dia útil.

4.3.1. Limites de Utilização

- **Serviço de agendamento;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.4. ORGANIZAÇÃO E ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO

A pedido do Usuário, a **Assistência PET** disponibilizará o serviço de envio de ração à Domicílio. Para utilização deste serviço, o Usuário deverá especificar com exatidão o tipo e marca de ração solicitada.

O custo do envio será de responsabilidade da Assistência, porém os custos com a aquisição da ração correrão por conta exclusiva do Cliente.

4.4.1. Limites de Utilização

- **Limitado, até 40 km (quarenta quilômetros) da residência do usuário;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.5. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

A pedido do Cliente, a **Assistência PET** prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de campanhas de vacinações públicas (postos de vacinação).

Este serviço refere-se somente a indicação das vacinas, não responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento da (s) vacina (s).

O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 (um) dia útil.

4.5.1. Limites de Utilização

- **Serviço Meramente Informativo;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.6. IDENTIFICADOR / LOCALIZADOR DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

A **Assistência PET** registrará informações de animais localizados, desde que sejam animais cadastrados e que estejam portando uma plaqueta de identificação, com nome ou código, que facilite a identificação do animal. Em caso de a central de atendimento ser contatada com informações sobre o Animal Doméstico, a Assistência Pet entrará em contato com o Cliente prestando as informações necessárias sobre a localização do animal.

IMPORTANTE: Serviço disponível somente para cães e gatos.

4.6.1. Limites de Utilização

- **Limitado a localização de 1 (um) animal doméstico;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.7. LEVA E TRAZ PET

Quando necessário, o usuário poderá solicitar à **Assistência PET** o agendamento do serviço de Leva e Traz do seu animal domésticos até o local necessário (clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis), sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

Para este serviço, a **Assistência PET** se responsabiliza apenas pelo acionamento do serviço de Leva e Traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas dos serviços que serão realizados no local.

Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

4.7.1. Limites de Utilização

- **Até R\$ 60,00 (sessenta reais) ou até 40 Km (quarenta quilômetros) do Domicílio do Usuário;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.8. INFORMAÇÕES SOBRE PET

Através de atendimento telefônico, a **Assistência PET** proporcionará ao usuário, serviços de orientações veterinárias ou informações para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos seguintes assuntos:

Este serviço refere-se somente a informações ou indicações, não se responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento de qualquer despesa ou serviço prestado pelos estabelecimentos ou profissionais indicados.

O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 (um) dia útil.

a) INDICAÇÃO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS E PET SHOPS

De acordo com a necessidade e localização do Cliente, e a pedido deste, a **Assistência PET** fará a indicação de Clínicas Veterinárias e Pet Shops próximas a sua localização. Como diferencial, a **Assistência PET** se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Cliente.

b) INFORMAÇÃO SOBRE VENDA E ADOÇÃO DE FILHOTES

A pedido do Cliente, **Assistência PET** indicará pontos de venda e adoção de filhotes de Animais Domésticos, bem como indicará as principais datas e feiras para os eventos de venda e adoção dos filhotes.

c) ORIENTAÇÃO PARA TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAIS

O cliente poderá entrar em contato com a **Assistência PET** para esclarecer dúvidas como:

- Reservas, Check-in, Tipos de Animais Permitidos, Animais Viajando na Cabine, Animais Viajando como Bagagem Despachada, Restrições de Temperatura, Taxas, Restrições de Idade e Saúde, Sedação, Restrições para Destinos Específicos.

4.8.1. Limites de Utilização

- **Serviço Meramente Informativos;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.9. FUNERAL DO PET

Em caso de falecimento do Animal Doméstico assistido, a **Assistência PET** se encarregará de organizar o funeral conforme disponibilidade local para a cremação coletiva ou enterro do animal doméstico. Será necessário verificar as regras da Legislação do município para cremação, sendo que nestes casos, não serão disponibilizadas as cinzas do animal.

Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, haverá o recolhimento do animal doméstico onde serão realizados os devidos trâmites, conforme a legislação do município.

IMPORTANTE SOBRE A CREMAÇÃO: O serviço de cremação é sempre coletivo, caso o Cliente queira a cremação individual, o mesmo deverá assumir a diferença do custo.

4.9.1. Limites de Utilização

- **Até R\$ 600,00 (seiscentos reais);**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.10. HOSPEDAGEM DO PET – POR ACIDENTE PESSOAL OU DOENÇA DO CLIENTE

Caso o Cliente tenha que ausentar-se de seu Domicílio por motivo de Acidente Pessoal, doença aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório), a **Assistência PET** organizará a hospedagem do Animal Doméstico assistido em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio ou indicado pelo Cliente, sendo este adequado para a prestação do serviço.

Para realização deste serviço, o Animal Doméstico deve estar devidamente vacinado e possuir carteira de saúde comprovando a regularidade das vacinas, pois a **Assistência PET** não se responsabilizará pela não aceitação do animal pelo hotel.

Este serviço refere-se somente a organização e pagamento das diárias de hospedagem do animal doméstico, não responsabilizando a **Assistência PET** pelo fornecimento de ração ou pagamento de despesas extras que por ventura possam ocorrer.

É de responsabilidade do cliente, o envio da ração, medicamentos ao local de hospedagem e despesas extras que possam ocorrer durante a estadia.

Caso seja necessário um maior número de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade do Cliente.

4.10.1. Limites de Utilização

- **Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por até 2 (dois) dias;**
- **Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.11. INDICAÇÃO DE HOSPEDAGEM DO PET – EM CASO DE AUSÊNCIA DO CLIENTE

Precisando o Cliente ausentar-se de seu Domicílio por motivo de viagem, a **Assistência PET** organizará a hospedagem do seu Animal Doméstico.

O custo da hospedagem será previamente informado pela **Assistência PET** e correrá por conta exclusiva do Cliente.

Para este serviço, a responsabilidade da **Assistência PET** se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como, custo da hospedagem, ração, medicamentos, etc.

O prazo para retorno da **Assistência PET** ao Cliente é de até 1 dia útil, após a solicitação da organização da hospedagem.

4.11.1. Limites de Utilização

- **Carência: 60 dias a contar da data de início de vigência;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

4.12. ATENDIMENTO EMERGENCIAL EM CASO DE ACIDENTE – CONSULTA VETERINÁRIA

Em caso de Acidente do Animal Doméstico assistido, a **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a consulta veterinária e eventuais procedimentos (cirurgias e medicamentos utilizados diretamente pelo veterinário no atendimento emergencial) até o limite contratado.

EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO:

- **ATENDIMENTOS A DOENÇAS, PREEXISTENTES OU NÃO;**
- **CONSULTAS DE ROTINA;**
- **VACINAS OBRIGATÓRIAS**
- **OUTROS ATENDIMENTOS QUE NÃO SEJAM DECORRENTES DO ACIDENTE DO ANIMAL DOMÉSTICO.**

4.12.1. Limites de Utilização

- **Limitado até R\$ 100,00 (cem reais);**
- **Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.13. APOIO PSICOLÓGICO FAMILIAR POR TELEFONE

No caso de morte do Animal Doméstico, colocamos a disposição o serviço de apoio psicológico por telefone, para auxiliar o Cliente e seus familiares de primeiro grau (filhos, pais e cônjuge) a superar a perda.

4.13.1. Limites de Utilização

- **O atendimento será realizado em até 04 (quatro) consultas telefônicas de até 30 minutos cada;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência PET** cessará automaticamente na data em que o Usuário deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

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 Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

7. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

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

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

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

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

TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQUÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE A SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO;

ASSISTÊNCIA A TODA E QUALQUER CONSEQUÊNCIA RESULTANTE DE MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS DO DONO DO ANIMAL DOMÉSTICO;

ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO, E/OU LESÕES E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO COM O ANIMAL DOMÉSTICO;

ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE ÁLCOOL, DROGAS, VENENO, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO VETERINÁRIA;

DESPEAS COM AQUISIÇÃO DE PRÓTESES, BEM COMO DESPEAS DE ASSISTÊNCIA POR GRAVIDEZ OU PARTO DO ANIMAL DOMÉSTICO;

ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISSIONAL/AMADOR POR PARTE DO ANIMAL DOMÉSTICO;

DESPEAS EXTRAS DA ESTADIA COMO: REFEIÇÕES, BEBIDAS, E TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA DO HOTEL;

SERVIÇO DE HOSPEDAGEM PARA CASOS DE DOENÇAS DE BASE OU DOENÇA CRÔNICA, MESMO TENDO O USUÁRIO QUE AUSENTAR-SE DE SEU DOMICÍLIO POR PERÍODOS ELEVADOS.

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>

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

Os Serviços da **Assistência Pet** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

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.

ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Descarte Ecológico** tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da necessidade de descartar aparelhos eletrônicos, eletro portáteis, eletrodomésticos ou móveis, mediante a coleta e descarte ecologicamente correto dos itens, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Descarte Ecológico:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, destinados aos Clientes, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**" quando referidos em conjunto.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Descarte Ecológico**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Descarte Ecológico** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico**, seus limites e condições.
- f) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- h) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado no Cadastro.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

- j) **Prestadores Credenciados:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Descarte Ecológico** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- k) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUAISQUER PROVIDÊNCIAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
- Número de Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

Após o devido fornecimento das informações solicitadas pela Central de Assistência, repassaremos as informações ao Prestador de Serviço para que seja realizado o agendamento.

O prazo para o agendamento do Prestador é de até 48h (quarenta e oito horas). Após o agendamento o usuário receberá um e-mail com número de ordem de serviço, nome e RG do funcionário que irá realizar a coleta, além da data e horário de agendamento.

Um dia antes e no dia da coleta será encaminhado um SMS como lembrete do agendamento.

No dia da coleta, o responsável no local precisará assinar a ordem de serviço, *checklist* e o termo de doação dos itens.

Caso não haja ninguém no local o coletor deixará um "Certificado de Cliente Ausente" informando que esteve no local.

Após a conclusão da coleta e encerramento da ordem de serviço, o usuário receberá o certificado de Descarte Sustentável.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a Assistência Residencial será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, deverão ser

observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

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

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da **Assistência Descarte Ecológico**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Descarte Ecológico** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

Na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item acima, além da obrigação de reembolso, o Usuário poderá ser responsabilizado por todos as perdas e danos causados à **Assistência Descarte Ecológico** e/ou terceiros prejudicados.

O Cliente terá direito aos benefícios da **Assistência Descarte Ecológico** se confirmado pela Central de Assistência o recebimento de todas as informações e documentos necessários.

Na hipótese do não recebimento das informações e documentos do Cliente, a **Assistência Descarte Ecológico** não será responsabilizada pela recusa na prestação de Assistências ao Cliente, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverá observar as normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade e abrangência territorial descritos nestas Condições Gerais, bem como somente

serão executados os Serviços cujo o acionamento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 2.

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

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Descarte Ecológico** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições de descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Descarte Ecológico;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência;
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, 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, incluindo, mas não se limitando a os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissionais (is) indicados e/ou Prestadores;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou Prestador.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Descarte Ecológico**, 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: sábado das 09:00 as 14:00.

4. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Descarte Ecológico** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

4.1. DESCARTE ECOLÓGICO

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** providenciará o envio de um profissional para coleta e descarte de itens como: móveis, eletrodomésticos, eletrônicos, sacos de roupas.

Após a retirada, os itens passarão por um processo de normas de sustentabilidade, sendo os itens separados por tipo de material, que visa garantir a correta destinação e manejo dos resíduos, minimizando assim impactos ao meio ambiente.

Após a separação dos itens, será verificada a condição de uso para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas. Os itens que não puderem ser reutilizados, serão devidamente desmontados e seus materiais e componentes serão separados por tipo e categoria e retomados a cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem essa possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados.

A coleta de itens deverá ser acompanhada por um responsável maior de 18 (dezoito) anos no local. Os móveis ou equipamentos deverão estar em local de fácil acesso para retirada e devidamente desmontados.

A data para efetiva coleta dos itens deverá ser agendada com mínimo 5 dias de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e consequentemente minimizar a emissão de poluentes.

Caso no local não seja permitida a entrada de veículo do Prestador, o prestador de serviços tomará as providências para retirada dos itens, preservando o tempo médio de atendimento. Caso essa impossibilidade de acesso não seja informada no agendamento, o prestador poderá retornar em outra data para conclusão do atendimento.

O Usuário deverá, no ato da entrega do item ao Prestador, assinar uma carta de doação, que transfere a responsabilidade sobre o bem à Assistência.

Caso seja de interesse do Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** encaminhará, exclusivamente através de e-mail (correio eletrônico), o "Certificado de Garantia de Descarte Ecológico".

4.1.1. Limites de Utilização

- **Coleta e Descarte de até 03 (três) itens por acionamento;**
- **Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.**

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Descarte Ecológico** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o

Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:

- 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 que, a critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a **Assistência Descarte Ecológico** pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para 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.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

7. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PODERÁ REJEITAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NA OCORRÊNCIA DAS SEGUINTE HIPÓTESES:

**DESMONTAGEM OU MONTAGEM DE QUALQUER TIPO DE MÓVEL OU EQUIPAMENTO;
RETIRADA DE ENTULHO E RESTOS DE OBRAS;**

RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, ENTULHO, REICLÁVEL, ETC.).

RETIRADA DE RESÍDUOS TÓXICOS DE QUALQUER ESPÉCIE, COMO: MATERIAIS E MÁQUINAS HOSPITALARES, ÓLEO, TINTAS, REMÉDIOS, FERTILIZANTES, ETC.;

RETIRADA DE RESÍDUOS INFLAMÁVEIS DE QUALQUER ESPÉCIE;

RETIRADA DE ITENS QUE NÃO ESTEJAM DE FÁCIL ACESSO;

A COLETA DE ITENS CASO O USUÁRIO SE NEGUE A ASSINAR A CARTA DE DOAÇÃO QUE TRANSFERE À ASSISTÊNCIA A RESPONSABILIDADE PELOS BENS DESCARTADOS.

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA

CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;**CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM A RESIDÊNCIA DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;****DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;****EXPLOÇÃO, 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 A RESIDÊNCIA INDICADA PELO CLIENTE;****PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA. E QUAISQUER ATOS OU FATOS QUE A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PREJUDIQUEM À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.****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 ECONOMICAS 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

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A forma de atendimento indicada pela **Assistência Descarte Ecológico** poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do

evento, sendo de responsabilidade do Cliente aceitar ou não a orientação passada pelo profissional da Central de Atendimento.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo 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, a critério da Assistência;
- b) Por ato 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 que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.

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 atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

9. RELAÇÃO DOS ITENS COLETÁVEIS

CATEGORIA	PRODUTOS
Aparelho de Áudio	Mini system até 2 caixas
	Som Portátil
	Som rack / Home Theater
Câmera Fotográfica Filmadora	Câmeras Digitais
	Filmadoras
Celular Smartphone MP3	Agendas eletrônicas
	Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
	Calculadoras
	GPS
	MP3 players / iPods
	Smartphones
DVD Vídeo Videogame	Cassete Gravador e/ou reproduutor de DVD
	Projetores
	Reprodutores de DVD

Similares	Vídeo Cassetes
	Videogames
	Videokê
Eletrodomésticos de Grande Porte	Aparelhos de ar condicionado
	Fogão
	Lava louça
	Lavadoras domésticas
	Secadoras domésticas
Eletrodomésticos de Médio Porte	Aquecedor de ambientes
	Aspiradores de pó
	Enceradeiras
	Forno elétrico
	Máquinas de costura elétricas
	Microondas
	Vaporizadores tipo VAP
	Ventiladores de mesa ou de chão
Eletro portáteis	Barbeadores
	Batedeiras
	Cafeteiras
	Centrífugas de frutas/legumes
	Ferros de passar roupa
	Fones de ouvido
	Furadeiras
	Grill elétrico
	Liquidificadores
	Microfones
	Moedores de carne domésticos
	Multiprocessadoras
	Parafusadeiras elétricas
	Pranchas de alisamento de cabelos
	Sanducheiras
Secadores de cabelos	
Torradeiras	
Geladeira e Freezer	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
	Frigobar
Impressora Fax	Copiadoras de pequeno porte
	Fax
	Impressoras de caixa
	Jato de tinta
	Laser
	Máquinas de escrever elétricas
	Matricial

	Mesa digitalizadora de pequeno porte
	Plotters de pequeno porte
	Scanner
Microcomputador Monitor Outros Informática	Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)
	Modem
	Monitor de computador
	Roteadores
	Teclados
	Terminais de caixa
	Terminais inteligentes
	Thin clients
	Unidades de armazenamento externo
Móveis	Armários
	Cadeiras
	Mesa de cabeceira
	Mesas
	Poltronas
	Sofás
	Cama
	Colchão
Notebook Netbook	Notebooks
	Netbooks
Telefones (com e sem fio)	Mini PABX
	Secretária eletrônica
	Aparelhos terminais
Televisores	TVs de tubo até 21" e LCD ou Plasma até 26"
Roupas	Sacos de roupas

ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o reparo de aparelhos domésticos, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

a) **Assistência Linha Branca e Linha Marrom:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda,

“Assistências” quando referidos em conjunto.

- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Linha Branco e Linha Marrom**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, seus limites e condições.
- f) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- h) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** é a ocorrência da quebra ou mau funcionamento de aparelho doméstico do Cliente que dará origem a utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Linha Branca:** São aparelhos eletrodomésticos normalmente utilizados em áreas como cozinha e lavadeira (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, microondas, fornos elétricos, adega climatizada e cervejeira, coifas - modo de funcionamento exaustor ou depurador de ar, cooktops elétricos).
- l) **Linha Marrom:** São aparelhos eletroeletrônicos como televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home theater, Blu Ray e telefones sem fio.
- m) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- n) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação 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 de Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio do Usuário;
 - 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, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Linha Branca e Marrom** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, 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.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como 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 acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário/Cliente, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas 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.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Todos os serviços previstos na **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais.

Eventuais providências adotadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Europ Assistance Brasil**.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Linha Branca e Linha Marrom;
- 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 solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, 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 Linha Branca e Linha Marrom** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissionais (is) indicados e/ou Prestadores;

b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou Prestador.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do serviço para Geladeiras: segunda à sábado, das 08:00 as 18:00 horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço demais itens linha branca e marrom: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

4. OS SERVIÇOS

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

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** 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.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

4.1. CONSERTO LINHA BRANCA

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** providenciará o envio de Prestador para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** se responsabiliza exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos nestas Condições Gerais.

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

Caso não seja possível o reparo no local, o Prestador de serviços será responsável por levar e devolver o aparelho ao domicílio do Usuário.

Os serviços prestados pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** serão realizados nos

aparelhos descritos conforme no item 2 destas Condições Gerais **sem limitação de idade** de fabricação.

IMPORTANTE: PARA APARELHOS COM FABRICAÇÃO SUPERIOR A 5 (CINCO) ANOS, PODERÁ OCORRER A INDISPONIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDO À FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO.

4.2. CONserto LINHA MARROM

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** providenciará o envio de Prestador para reparo de eletroeletrônicos do tipo Linha Marrom.

Assistência Linha Branca e Linha Marrom será responsável exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item destas Condições Gerais.

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

Caso não seja possível o reparo no local, o Prestador de serviços será responsável por levar e devolver o aparelho ao domicílio do Usuário.

Os serviços prestados pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** serão realizados nos aparelhos descritos conforme no item 2 destas Condições Gerais **sem limitação de idade** de fabricação.

IMPORTANTE: PARA APARELHOS COM FABRICAÇÃO SUPERIOR A 5 (CINCO) ANOS, PODERÁ OCORRER A INDISPONIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDO À FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO.

4.2.1. Limites de Utilização

- Limitado a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) de mão de obra exclusivamente para coifas e depuradores;
- Limitado até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) de mão de obra demais aparelhos;
- Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:

- 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 que, à critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência.

Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para 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.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

7. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS: REPARO DE APARELHOS UTILIZADOS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS;

DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA, REPOSIÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DOS APARELHOS;

EXPLOÇÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

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

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

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA A RESIDÊNCIA INDICADA PELO CLIENTE;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOÇÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER

OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

ALAGAMENTOS PROVOCADOS POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;

GUARDA DE GARRAFAS (PARA OS CASOS EM QUE O ATENDIMENTO FOR REALIZADO PARA CERVEJEIRAS E ADEGAS CLIMATIZADA);

GARRAFAS ESTRAGADAS, QUEBRADAS OU QUE RECEBERAM MÁ MANUTENÇÃO ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (PARA OS CASOS EM QUE O ATENDIMENTO FOR REALIZADO PARA CERVEJEIRAS E ADEGAS CLIMATIZADA);

PRODUTO NA GARANTIA DO FABRICANTE, BEM COMO DEFEITOS EM OCORRÊNCIA DE “RECALL”;

PRODUTO IMPORTADO E/OU NÃO POSSUA PEÇAS DISPONÍVEIS PARA SUBSTITUIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONserto;

DEFEITOS DECORRENTES DA INSTALAÇÃO INADEQUADA;

NEGLIGÊNCIA DO USUÁRIO, MAU USO, QUEDA;

QUALQUER TIPO DE ONserto ESTÉTICO (RISCOS, AMASSADOS, DESGASTES NATURAIS ENTRE OUTROS);

NÃO FUNCIONAMENTO OU FALHAS DECORRENTES DE PROBLEMAS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA NO LOCAL ONDE O PRODUTO ESTÁ INSTALADO;

SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS, VIDROS, PLÁSTICOS OU QUALQUER OUTRO ACESSÓRIO; PRODUTO CUJO NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO OU DE SÉRIE TENHA SIDO REMOVIDO E/OU ADULTERADO;

NÃO FUNCIONAMENTO DO APARELHO CAUSADO POR VARIAÇÃO DE TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA; UTILIZAÇÃO EM TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA INCORRETA OU FORA DOS PARÂMETROS INDICADOS NO PRODUTO;

QUAISQUER CUSTOS PARA SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, MONTAGEM, DESMONTAGEM, LIMPEZA, LUBRIFICAÇÃO, REGULAGEM, REAPERTO, ALINHAMENTOS, MANUTENÇÃO DE CARÁTER PERIÓDICO OU PREVENTIVO DO PRODUTO.

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA.

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

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas 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.

Os Serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços, a critério da Assistência;

- a) Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- b) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.

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 atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolso 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 despendidos 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; e
- 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.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ASSISTÊNCIA CHECK-UP DIAGNÓSTICO

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

- a) **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente "Assistência" ou "Serviço" quando assim referida individualmente; ou "Assistências".
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** **BRDESCO AUTO E RE**
- g) **Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.

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

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

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

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

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

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

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

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Check Up Diagnóstico**.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

O Usuário terá direito a um acionamento dos serviços da **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** por vigência.

A **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra do profissional e de materiais básicos (conforme descrito no item 10) para a execução dos serviços e, até o valor máximo informado no item 1 destas Condições Gerais.

A **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** será realizada somente a partir do momento em que o Usuário tiver adotado as seguintes providências:

- a) Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação do serviço de Check Up Diagnóstico é necessário informar a altura do pé direito do imóvel;
- b) Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço.

O agendamento do serviço de **Check Up Diagnóstico** poderá ocorrer com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

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

A **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

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

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

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

A **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

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

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

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;**
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas e sábados das 08:00 às 14:00 horas – exceto feriados.**

4. OS SERVIÇOS

A pedido do Usuário, a **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** providenciará o envio de um profissional para realizar a verificação de itens elétricos e hidráulicos do imóvel com o objetivo de identificar quais deverão ser reparados ou instalados de forma adequada com a finalidade de garantir a segurança do Usuário.

O Usuário deverá informar a melhor data e horário para a prestação do serviço.

Assim que identificado, o profissional realizará o reparo definitivo no item avaliado com materiais básicos para execução dos serviços. Caso o Usuário opte por um material específico (por questões de estéticas) serão de responsabilidade do mesmo.

A ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL DIAGNÓSTICO NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

FICA EXCLUÍDA QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS), PASSAGEM DE CONDUÍTES, PASSAGEM DE FIAÇÃO ELÉTRICA SUPERIOR A 5M (CINCO METROS) DE EXTENSÃO, TROCA COMPLETA DE FIAÇÃO (DESDE O QUADRO DE DISTRIBUIÇÃO ATÉ O LOCAL EM QUE FOI IDENTIFICADO O PROBLEMA), PASSAGEM DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Limites de Utilização

- **Limitado até R\$ 500,00 (Quinhentos reais) de mão de obra;**

- **Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.**

4.1. REVISÃO DE ITENS ELÉTRICOS

O profissional realizará a verificação quanto às condições de estrutura elétrica, preocupando-se em identificar e reparar os itens que possam trazer riscos de curto circuito e incêndio no imóvel.

O serviço será realizado em tensão máxima de 220 volts (sistema trifásico).

A EXECUÇÃO DO SERVIÇO FICARÁ INVIABILIZADA QUANDO HOUVER A NECESSIDADE DE REALIZAR A INSTALAÇÃO/TROCA DE FIAÇÃO ELÉTRICA SUPERIOR A 5M (CINCO METROS) DE EXTENSÃO E COM CARACTERÍSTICAS DIFERENTES DA EXISTENTE.

Itens que serão vistoriados:

- **Quadro Elétrico e Disjuntores**
 - O profissional avaliará se a fiação do quadro elétrico está instalada de forma correta, estado de conservação dos condutores elétricos e conexões, se os circuitos elétricos estão distribuídos corretamente (disjuntores), além de analisar e medir a tensão da rede elétrica.
 - Caso o Profissional identifique mau contato no disjuntor, será realizada a troca do mesmo.
 - **ESTE SERVIÇO NÃO CONTEMPLA A TROCA DO QUADRO ELÉTRICO.**
- **Tomadas, Interruptores, Pontos de Iluminação (Bocais) e Lâmpadas**
 - O profissional avaliará as tomadas, interruptores, pontos de iluminação (bocais) e lâmpadas existentes no imóvel com o objetivo de identificar se os itens apresentam mau contato, curto circuito e se estão funcionando de forma adequada.
 - Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.
- **Chuveiros Elétricos**
 - O profissional avaliará o funcionamento do chuveiro elétrico se as emendas dos fios ou cabos estão feitas de forma apropriada.
 - Caso seja necessário, o mesmo realizará a troca da resistência ou realizará o isolamento adequado na fiação (até cinco metros lineares).
- **Reatores**
 - O profissional avaliará se os reatores das lâmpadas estão apresentando curto circuito ou se há necessidade de conversão para LED.
 - Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.
- **Sensores De Presença (Acendimento de Luzes)**
 - O profissional avaliará se as lâmpadas dos sensores de presença se acendem corretamente quando algum movimento é detectado na área de cobertura ou se apresentam algum curto circuito na instalação.
 - Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.
- **Lâmpadas/Luminárias de Emergência**
 - O profissional avaliará se as lâmpadas/luminárias de emergência se acendem corretamente em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica.
 - Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.

- **Fotocélula (Sensor de Luminosidade)**

- O profissional avaliará a instalação e se o acionamento da iluminação está sendo realizado de forma adequada no ambiente ao qual a fotocélula está instalada ou se apresentam algum curto circuito na instalação.
- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.

4.2. REVISÃO DE ITENS HIDRÁULICOS

O profissional realizará a verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

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

O SERVIÇO NÃO CONTEMPLA REPAROS EM HIDRANTES, TUBULAÇÃO PRUMADA E REDE DE ESGOTO.

Itens que serão vistoriados:

- **Vasos Sanitários**

- O profissional avaliará se há vazamentos e se as colagens dos vasos sanitários estão feitas de forma adequada.
- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo no item avaliado.
- **ESTE SERVIÇO NÃO CONTEMPLA A TROCA DO VASO SANITÁRIO.**

- **Válvula De Descarga**

- O profissional avaliará se há vazamentos aparentes na válvula de descarga, se o funcionamento está adequado e se as molas estão ajustadas corretamente.
- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo no item avaliado.

- **Kit De Caixa Acoplada**

- O profissional avaliará se há algum dano ou alguma peça quebrada que esteja impedindo o funcionamento correto do kit de caixa acoplada.
- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.

- **Registros**

- O profissional avaliará se há algum vazamento ou se os parafusos dos registros (gaveta ou pressão) encontram-se espanados.
- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.

- **Flexíveis**

- O profissional avaliará se há algum dano ou necessidade de troca de mangueiras de conexão.
- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.

- **Válvula Americana (Pia)**

- O profissional avaliará se há algum dano ou necessidade de troca da válvula americana.
- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado

- **Cubas de Pias**

- O profissional avaliará se há algum dano ou se a colagem da cuba da pia está feita de forma adequada.

- Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.
- **Torneiras**
 - O profissional avaliará se há algum vazamento nos vedantes das torneiras ou se há necessidade de regulação de queda e pressão d'água.
 - Caso necessário, o Profissional realizará o reparo/troca do item avaliado.
- **Ralos e Sifões**
 - O profissional avaliará se há necessidade de limpeza nos ralos e o estado de conservação dos sifões existentes no imóvel.
 - Caso necessário, o Profissional realizará a troca dos sifões.
- **Rejuntamento Simples com Raspagem**
 - O profissional avaliará a necessidade de rejuntamento simples (sem ser epóxi), na cor branco, com o objetivo de preenchimento das falhas entre as peças.
 - O serviço de rejuntamento será realizado em box, pisos, azulejos, louças, pias e tanques.
- **Vedações por Silicone**
 - O profissional avaliará a necessidade de reforço da vedação feita por silicone, em ambientes que possuem alta umidade com o objetivo de evitar possíveis vazamentos.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico**. Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades, nas quais não haja infraestrutura adequada, disponível e credenciada pela **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico**, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso

os limites previstos para o serviço.

7. EXCLUSÕES

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

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

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

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

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS: EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

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

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL DIAGNÓSTICO;

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

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

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

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE- | <https://home.treasury.gov/policy->

AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	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

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

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

Para 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;
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

A **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas

aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

9. INSTRUÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Ao entrar em contato com a **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico**, o Cliente receberá (via e-mail) a relação de peças básicas que serão disponibilizadas pelo Profissional, caso seja necessário realizar o reparo/troca do item no momento do atendimento.

O Cliente deverá informar se o serviço será prestado em todos ou somente em alguns cômodos do imóvel.

Caso seja recomendado a troca do item e o Cliente optar por um material com característica específica diferente daquela fornecida pelo Profissional, o Cliente deverá providenciar a compra do item e agendar a visita de retorno do profissional através da **Assistência Check Up Residencial Diagnóstico**.

O profissional poderá retornar uma única vez para a finalização dos serviços.

RELAÇÃO DE PEÇAS CONTEMPLADAS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

ITENS ELÉTRICOS	
Item	Peças Básicas
Tomadas	Tomadas de 10A e 20 ^a
Bocais	Bocais de louça e plástico
Interruptores	Interruptores simples e paralelos
Lâmpadas	Tensão: 127 volts, 220 volts e Bivolt (Tubulares, Fluorescentes, Led)
Lâmpadas/Luminárias de Emergência	Lâmpadas: tensão: 127 volts, 220 volts e Bivolt (Tubulares, Fluorescentes, Led) Luminárias de emergência: (Sem instalação direta na rede elétrica, via plug x tomada)
Chuveiros Elétricos	Até 7500 watts (sem escolha de modelo e marca)
Disjuntores	Até 63A monopolar/unipolar e bipolar
Quadro Elétrico (Fiação e Checagem de Instalação)	Fiação até 6 mm (sem quebra para passagem da fiação)
Sensores De Presença	Custo da peça limitado até R\$ 100,00 (cem reais)
Fotocélula (Sensor de Luminosidade)	Custo da peça limitado até R\$ 100,00 (cem reais)
Reatores	127 volts e 220 volts até 2 lâmpadas

ITENS HIDRÁULICOS	
Item	Peças Básicas
Vasos Sanitários	Anel de vedação / Rejunte / Parafuso de fixação / Spud e tubo ligação

Reparo De Válvula De Descarga	Sede e contra sede, Reparo
Kit De Caixa Acoplada	Custo da peça limitado até R\$ 100,00 (cem reais)
Reparo de Registros Flexíveis	Custo da peça limitado até R\$ 100,00 (cem reais)
Válvula Americana (Pia)	Custo da peça limitado até R\$ 100,00 (cem reais)
Cubas de Pias	Cuba simples
Torneiras	Bica móvel, jardim, máquina de lavar
Ralos (Cozinhas, Banheiros, Lavanderias)	Custo da peça limitado até R\$ 100,00 (cem reais)
Sifões	Sanfonado em PVC

REJUNTE	
Item	Peças Básicas
Rejuntamento Simples com Raspagem	Rejunte Simples – sem ser epóxi

ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

- a) **Assistência Serviços Gerais Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Serviços Gerais Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Serviços Gerais Residencial** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Serviços Gerais Residencial**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** BRADESCO AUTO E RE
- g) **Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- h) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para

efetiva prestação da **Assistência Serviços Gerais Residencial** solicitada.

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

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

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

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

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

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

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

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Serviços Gerais Residencial**.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Serviços Gerais Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Todos os serviços previstos na **Assistência Serviços Gerais Residencial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a

prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e as despesas não serão reembolsadas.

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

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Serviços Gerais Residencial**, o horário de funcionamento estabelecido é:

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

4. OS SERVIÇOS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra, até o valor máximo informado.

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

Limites de Utilização

- Limitado até R\$ 300,00 (trezentos reais) de mão de obra;
- Até 02 (duas) utilizações durante a vigência do seguro.

4.1. LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

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

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

Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a **Assistência Serviços Gerais Residencial** fornecerá o material utilizado.

4.2. INSTALAÇÃO DE TRINCO PEGA-LADRÃO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará a instalação de trinco pega-ladrão na porta principal do imóvel.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela instalação do trinco pega-ladrão, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do trinco e os materiais necessários à instalação.

4.3. MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS

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

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

4.4. INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará a instalação de olho mágico na porta ou nas portas principais do imóvel.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do olho mágico e os materiais necessários à instalação.

4.5. FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** disponibiliza ao Usuário o serviço de fixação de antena do tipo VHF ou UHF, disponível apenas para casas.

O serviço será prestado desde que seja tecnicamente possível.

Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Serviços Gerais Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

Serviço disponível apenas para casas, e não realiza o serviço de fixação de antenas coletivas, TV.

4.6. TROCA DE VIDROS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará um profissional para a substituição de vidros quebrados no imóvel.

A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

Tratando-se de caráter de manutenção do imóvel, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados, trincados ou que estejam faltando no imóvel.

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

4.7. INSTALAÇÃO DE TOMADAS EXTERNAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de tomadas externas, desde que o local já tenha fiação compatível para a execução dos serviços.

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

4.8. TROCA DE FIAÇÃO COMPROMETIDA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO

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

EXCLUSÕES:

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

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

4.9. FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto no local indicado pelo Usuário.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

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

4.10. INSTALAÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de luminárias, arandelas, spot ou pendente convencional de acordo com as condições elétricas do local a ser instalado.

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por

segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

4.11. INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de chuveiro elétrico, de acordo com as condições elétricas e hidráulicas do local a ser instalado.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, PASSAGEM DE CONDUÍTES E DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS).**
- **O SERVIÇO NÃO COMPREENDE ATENDIMENTO PARA INSTALAÇÃO DE LUSTRES OU REFLETORES COM PESO MAIOR QUE 5KG (CINCO QUILOS) E/OU ALTURA DE FIXAÇÃO MAIOR QUE 6M (SEIS METROS) DO PISO, NEM A INSTALAÇÃO DE REFLETORES EM QUADRAS POLIESPORTIVAS, CAMPOS DE FUTEBOL, INDÚSTRIA, ESTÚDIOS FOTOGRÁFICOS, TEATRO.**

4.12. INSTALAÇÃO OU TROCA DE ASSENTO DE VASO SANITÁRIO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação ou troca por motivos de quebra, rachaduras, reformas, entre outros do assento de vaso sanitário.

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

EXCLUSÕES:

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**

4.13. INSTALAÇÃO DE ACESSÓRIOS PARA BANHEIRO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de acessórios para banheiro (porta papel higiênico, porta xampu, suporte para toalhas, sabonete) na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

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

EXCLUSÕES:

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**
- **FIXAÇÃO EM COLUNAS OU VIGAS DE MADEIRA OU AÇO, FORROS DE GESSO, MADEIRA E PVC;**
- **PERFURAÇÕES EM COLUNAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PERFURAÇÃO EM PAREDES/PISOS COM ACABAMENTO EM PEDRAS COMO GRANITO E MÁRMORES OU REALIZAÇÃO DE FUROS EM VIDROS E ESPELHOS;**
- **SERVIÇOS DE ACABAMENTO NO IMÓVEL, COMO PINTURA, MASSA, GESSO, AZULEJOS, PISOS, CERÂMICAS, REVESTIMENTOS;**

4.14. INSTALAÇÃO DE FITA ANTIDERRAPANTE EM BANHEIROS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de fita antiderrapante no piso de banheiros (área do chuveiro e banheiras) com objetivo de evitar acidentes.

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

4.15. FIXAÇÃO DE OBJETOS PARA ADAPTAÇÃO DE NECESSIDADES ESPECIAIS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de barras de segurança em locais como lateral do vaso sanitário e dentro do box de banho a fim de garantir a praticidade e segurança de Usuários com mobilidade reduzida.

Os itens serão fixados na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

4.16. INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA TV

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de suporte para TV na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho.

O profissional realizará a instalação do suporte de TV na parede ou no painel de madeira, incluindo montagem, medição e furação dos pontos e fixação do suporte.

Em caso de suportes articulados, os mesmos só poderão ser instalados diretamente na parede. **Importante:** o usuário deverá ter a planta hidráulica do imóvel para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no momento de instalação do suporte de TV.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou

adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **SERVIÇO DE CONFIGURAÇÃO ENTRE OS APARELHOS DE TV A CABO E OUTROS SERVIÇOS DE SINTONIA DE CANAIS;**
- **SERVIÇOS DE ALVENARIA, ELÉTRICA E PERFURAÇÕES EM FORROS, PAREDES EM GESSO (DRYWALL), COLUNAS OU VIGAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PASSAGEM OU ADEQUAÇÃO DE FIAÇÃO ELÉTRICA PARA FORNECIMENTO DE ENERGIA, INSTALAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL EM PAREDES;**
- **FIXAÇÃO EM PAREDES COM ACABAMENTO EM PEDRAS COMO GRANITO E MÁRMORES, VIDROS OU ESPELHOS;**
- **FIXAÇÃO DE PAINEL;**
- **MANUTENÇÃO DO APARELHO INSTALADO;**
- **INSTALAÇÃO DE SUPORTES DE TETO.**

4.17. INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA MICROONDAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de suporte para aparelho de micro-ondas na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho.

O profissional realizará a instalação do suporte na parede, incluindo medição e furação dos pontos e fixação do suporte.

Importante: o usuário deverá ter a planta hidráulica do imóvel para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no momento de instalação do suporte do microondas.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **SERVIÇOS DE ALVENARIA, ELÉTRICA E PERFURAÇÕES EM FORROS, PAREDES EM GESSO (DRYWALL), COLUNAS OU VIGAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PASSAGEM OU ADEQUAÇÃO DE FIAÇÃO ELÉTRICA PARA FORNECIMENTO DE ENERGIA;**
- **INSTALAÇÃO DE CONDUÍTES E PASSAGEM DE CABOS;**
- **INSTALAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL EM PAREDES;**
- **MANUTENÇÃO DO APARELHO INSTALADO;**
- **FIXAÇÃO EM MÓVEL;**
- **CONEXÃO DE CABOS E INSTALAÇÃO DO APARELHO;**
- **CONFIGURAÇÃO E PROGRAMAÇÃO DO APARELHO.**

4.18. INSTALAÇÃO DE LINHA BRANCA E MARROM

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de **eletrodomésticos** (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar

roupas, fogão, frigobar, micro-ondas, fornos elétricos) e **eletroeletrônicos** (televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home Theater, telefones sem fio e BluRay) desde que o local possua as dimensões necessárias para a instalação além de estar próximo a um ponto elétrico e/ou hidráulico compatível com o aparelho.

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

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

EXCLUSÕES:

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

4.19. INSTALAÇÃO DE FILTRO/PURIFICADOR DE ÁGUA

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de Filtro/Purificador de água desde que o local esteja próximo a uma saída de água com a pressão adequada e uma tomada exclusiva com a voltagem necessária.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, PASSAGEM DE CONDUÍTES E DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS) E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Serviços Gerais Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Serviços Gerais Residencial**. Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

7. EXCLUSÕES

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

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

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

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

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS: EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

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

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL;

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

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A

CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES 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

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

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

Para casos excepcionais, os reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

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

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

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

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

ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA

1. QUADRO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA			
Serviço	Evento Previsto	Limite de Utilização	Limite Serviços
Suporte ao Usuário Windows – Nível I	Falha no sistema operacional ou esclarecimento de dúvidas através de atendimento telefônico ou acesso remoto de atendimento telefônico ou acesso remoto	. Até 12 (doze) utilizações por vigência.	. Suporte para 01 (um) Usuário; . Suporte para 01 (um) Equipamento.
Suporte ao Usuário Windows – Nível II			
Suporte ao Usuário Apple			
Suporte ao Usuário Linux			
Suporte ao Usuário Smartphone¹			
Suporte ao Usuário Tablet¹			
Visita Técnica	Impossibilidade da resolução do problema através de atendimento telefônico ou acesso remoto	. Até 06 (seis) utilizações por vigência.	. Limitado até R\$ 200,00 (duzentos reais) de mão de obra, por evento.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Tecnologia** tem por objetivo auxiliar o Usuário de forma pontual, quando da ocorrência de não funcionamento ou dúvida (“Evento”) de Hardware, Software e/ou Sistema Operacional de microcomputadores, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

a) **Assistência Tecnologia:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou

“Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências”.

- b) **Acesso Remoto:** serviço de uso exclusivo suporte a computadores, é realizado pela **Assistência Tecnologia**, através de ferramenta de acesso remoto ao computador, mediante autorização prévia do Usuário e desde que este esteja conectado à internet.
- c) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- d) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Tecnologia**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Tecnologia**.
- f) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- g) **Domicílio, Imóvel ou Residência:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Tecnologia.
- h) **Equipamento ou Periféricos:** Disco rígido, placa mãe, processador, memória, placa de vídeo, placa de rede, placa de áudio, CD/DVD-ROM (reprodutor e/ou gravador), monitor, teclado, mouse, caixas de som, cabeamentos; webcam, pen drive, máquina digital e scanner.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, Avenida Juruá, nº 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Assistência Tecnologia** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Hardware:** é a parte física do computador, para a prestação dos serviços de **Assistência Tecnologia**.
- l) **Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto.
- m) **Local do Evento:** local onde estiver localizada a máquina indicada pelo Usuário no momento do Evento para a prestação dos Serviços previstos nestas Condições Gerais.
- n) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Tecnologia** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- o) **Sistema Operacional:** compreende Windows (versões ativas com licença), Linux (Fedora, Debian e Mandriva), aplicável conforme plano contratado.
- p) **Software:** é o programa de computador, para prestação de serviço de **Assistência Tecnologia** considera-se o Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as versões, softwares de instalação de periféricos como máquinas digitais, webcam, scanner e impressora.
- q) **Usuário ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Tecnologia** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Tecnologia** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Tecnologia**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes

procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do 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) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e tomar as medidas necessárias a fim de solucionar ou identificar o motivo do Evento.

Inicialmente, a Central de Assistência tentará uma tratativa de atendimento ao Usuário pelo telefone e não havendo sucesso, e sendo possível tecnicamente, o Usuário poderá ser direcionado a um atendimento via Acesso Remoto.

Importante: Independente do plano de **Assistência Tecnologia** adquirido, o serviço de Acesso Remoto não está disponível para Tablets ou Smartphones.

Se durante a espera do Prestador, ocorrerem quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência solicitada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Se o contato do Usuário com a Central de Assistência, em decorrência do item mencionado acima, ensejar o acionamento de uma Assistência adicional ao inicialmente solicitado pelo Usuário, este acionamento será deduzido da quantidade de acionamentos a que o Usuário tem direito, conforme limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Tecnologia** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

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

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

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Tecnologia**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Para prestação dos serviços de **Assistência Tecnologia**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência antes de qualquer providência relacionada aos serviços. Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa.

Os Serviços serão prestados para um único computador por Usuário, conforme plano de Assistência contratado.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador indicado pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao Local do Evento e ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas 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 Tecnologia** não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Assistência.

Os serviços da **Assistência Tecnologia** serão prestados de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura de profissionais adequada e disponível e a natureza do Evento. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

Não será prestado serviço ou pago qualquer valor no âmbito da **Assistência Tecnologia** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Tecnologia**;
- 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.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, identificação do problema apresentado pelo Usuário e possível resolução em linha.

A **Assistência Tecnologia** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, 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 Tecnologia** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos (telefônicos / remotos) previstos nas Condições Gerais.

Os serviços da **Assistência Tecnologia** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Horário de Central de Atendimento: das 7h às 20hs.

5. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Tecnologia** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ATIVIDADES RELACIONADAS AO SUPORTE TÉCNICO:

5.1. SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL I

Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows – Nível I” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Suporte ao Microsoft Internet Explorer	Configuração geral; Configurando segurança e privacidade; Configuração de conteúdo; Configurando conectividade; Configurando programa e configuração avançada; Customizando o Internet Explorer.
Suporte ao Outlook Express	Configurando Outlook Express para e-mail; Gerenciando dados do Outlook Express; Configurando Outlook Express para grupos de notícia.
Suporte à aplicação de desktop	Explica como usar regras de resolução de problemas e ferramentas de suporte a usuários rodando aplicações em desktop Windows; Visão geral de suporte à aplicação de desktop. Visão geral de arquitetura do sistema Windows; Visão geral de instalação de aplicação.
Suporte ao Microsoft Office	Segurança do Office: Adicionar/exibir Editor confiável; Habilitar/desabilitar notificações de segurança; Activex no Microsoft Office; Central de Confiabilidade. Suporte à instalação do Office: Erros de fonte de instalação. Suporte a up-date do Office: Notificar e corrigir instalações corrompidas do Office; Solucionar problemas de conexão com rede. Suporte à recuperabilidade do Office. Suporte a idiomas: Solucionar problemas de idioma.
Suporte ao Microsoft Outlook	Configurando Outlook; Gerenciando dados do Outlook; Resolução de problemas com Outlook.
Suporte geral ao usuário	Suporte ao sistema operacional de desktop Windows; Ferramentas para resolução de problemas em sistemas operacional Windows.

Resolvendo item de Impressão	<p>Visa identificar e resolver problemas de impressão; Instalação de impressora local e de rede; Resolução de problemas de drivers de impressora; Resolução de impressora e Jobs de impressão; Auditando impressora.</p>
Resolução de problemas de conectividade de rede	<p>Visa identificar e resolver problemas de conectividade de rede; Aplicando o modelo OSI; Gerenciando endereçamento de computador; Gerenciando resolução de nome; Resolução de problemas de acesso remoto;</p>
Demais duvidas relacionados a utilização do Windows tais como:	<p>Instalação de periféricos Duvidas de utilização Outros.</p>

5.2. SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL II

Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows – Nível II” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Resolução de problemas de aplicação	<p>Explica o processo básico de instalação de aplicação e técnicas de resolução de problemas; Resolução de problemas em aplicações baseadas em MS-DOS e Win16! Resolução de problemas em aplicações Win32! Resolução de problemas de segurança</p>
Resolução de problemas de instalação	<p>Erro durante a instalação; Preparação para instalação do Windows; Preparando HD para instalação; Formatando HD; Processo de instalação Office; Resolução de problemas de upgrade; Resolução de problemas no processo de inicialização; Softwares governamentais e bancários.</p>
Resolução de itens de gerenciamento de Desktop	<p>Resolução de problemas de login; Resolução de problemas de configuração de usuário; Resolução de problemas de configuração a um suporte multilíngue; Resolução de problemas de segurança e configuração de política local; Resolução de problemas de performance de sistema; Resolução de problemas de gerenciamento de desktop.</p>
Resolvendo problemas de arquivos e pastas	<p>Visa identificar e resolver problemas usuários a arquivos e pastas; Resolução de problemas de acesso a arquivos e pastas; Resolução de problemas de acesso a pastas compartilhadas; Resolução de acesso a arquivos off-line.</p>
Resolução de problemas de Hardware	<p>Visa identificar e resolver problemas de hardware; Gerenciando drivers;</p>

	Resolução de problemas em disco; Resolução de problemas de vídeo; Resolução de problemas de dispositivos de entrada e saída; Resolução de problemas de configuração avançada de gerenciamento de energia.
Resolução de problemas WIRELESS	Configuração Access Point/Router; Definição de Política de Segurança; Configuração da Rede.

5.3. SUPORTE AO USUÁRIO APPLE

Serão prestados pela assistência de “Suporte ao Usuário Apple” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Suporte ao navegador Safari	<p>A janela do navegador da web Safari 4. Adicionando favoritos. Ajustando o tamanho da janela do Safari. Apagando o histórico. Ativando o preenchimento automático. Ativar ferramentas do desenvolvedor. Bloqueie as janelas pop-up. Busca Completa de Histórico. Campo de Busca SnapBack. Campo Inteligente de Endereço (URL). Campo Pesquisa inteligente. Cover Flow. Criando widgets do Dashboard. Defina uma página inicial. Enviando páginas da web por e-mail. Informar a Apple sobre problemas e enviar comentários. Navegação Privada. Personalize a barra de ferramentas. Pesquisando palavras em uma página. Top Sites (sites mais pertinentes). Usando a navegação por abas. Usando os feeds RSS. Zoom de página inteira para alterar o tamanho do texto e dos gráficos da página da web.</p>
Solução de problemas de instalação, inicialização e login	<p>Problemas s como: a única opção de instalação disponível apresentada é Apagar e Instalar. Problemas como: após executar a instalação de uma atualização do Leopard, uma conta de Administrador pode ser transformada em uma conta padrão. Problemas como: depois de concluir a instalação de atualização do Leopard e de reiniciar o computador, talvez seja exibida uma tela azul por um longo período de tempo. Problemas como: o Assistente de Instalação é exibido inesperadamente sempre que o Mac OS X 10.5 é iniciado e</p>

	<p>continua sendo exibido após concluir todas as etapas do assistente.</p> <p>Problemas como: volumes de destino podem não aparecer na janela de instalação por um tempo.</p>
Solução de problemas de impressão	<p>Adicionando uma impressora que está conectada a uma estação base AirPort.</p> <p>Adicionar e configurar uma nova impressora.</p> <p>Como conectar uma impressora à porta USB ou FireWire do computador.</p> <p>O driver não é instalado quando a impressora é adicionada.</p> <p>Para adicionar uma impressora.</p> <p>Para adicionar uma impressora Bluetooth.</p> <p>Para adicionar uma impressora IP.</p> <p>Para usar uma impressora que esteja conectada a um PC baseado em Windows.</p> <p>Problemas como: uma mensagem de "relatório de erros" pode estar sendo impressa após cada trabalho de impressão enviado do Mac OS X 10.5 para uma impressora HP LaserJet 1200.</p> <p>Problemas como: depois que o computador sai do modo sleep, a impressora compartilhada não está mais aparecendo na sua lista de impressoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problemas como: não consegue imprimir na sua impressora. - Problemas como: uma impressora a jato de tinta da Canon com scanner embutido não digitaliza no Leopard.
Alterando ou redefinindo a senha de uma conta	<p>Como redefinir a senha de um usuário.</p> <p>Como redefinir a senha original da conta de administrador.</p> <p>Alterar a foto da conta de usuário.</p>
Compartilhamento de arquivos	<p>Selecionar pastas para compartilhar.</p> <p>Configurar contas de usuário e de grupos com os privilégios de acesso adequados.</p> <p>Escolher o protocolo de rede adequado para comunicação com o tipo de computador que está acessando os arquivos compartilhados.</p> <p>Unir-se a um grupo de trabalho do Microsoft Windows.</p>
Time Machine	<p>Fazer backup com o Time Capsule pela primeira vez.</p> <p>Configurando o Time Machine para fazer backups.</p> <p>Restaurando arquivos a partir dos backups do Time Machine.</p> <p>Restaurando pastas ou arquivos específicos.</p> <p>Configurando o Time Capsule para backups do Time Machine.</p> <p>Acionar manualmente um backup do Time Machine.</p> <p>Restaurando o sistema a partir do backup.</p> <p>Transferir um backup do Time Machine para um novo Mac.</p> <p>Transferir backups do disco rígido atual para um novo.</p> <p>Recuperar um arquivo ou uma pasta.</p> <p>Backup em AirPort Disks.</p> <p>Erro ao localizar o volume de backup.</p>

	<p>Quando usar o Time Machine ou o, Mac Backup para realizar um backup de dados. Erro ao montar volume de backup após alterar a senha do volume de rede.</p>
Trabalhando com contas de usuário e preferências de Contas	<p>Tipos diferentes de contas de usuários. Redefinir a senha da conta. Criar ou modificar contas. Excluir contas. Alternar entre contas. Ativar ou desativar início de sessão automático. Configurar itens a serem abertos quando uma conta iniciar sessão (itens de login) FileVault. Solucionar problemas em certas situações com uma nova conta de usuário. Transferir arquivos de uma conta para outra no mesmo Mac.</p>
Usar o Assistente de Migração para transferir arquivos de outro Mac	Transferir arquivos usando o Assistente de Migração.
Leopard: sobre o Firewall do Aplicativo	<p>Configurar o Firewall do Aplicativo. Como fazer backup e restaurar arquivos: Usando o recurso Time Machine; Usando o Utilitário de Disco; Fazendo backup de arquivos manualmente.</p>
Mail	<p>Recebe e-mails, mas não envia. Configurando contas no Mail. O alerta "Não é possível enviar a mensagem por meio do servidor smtp.xxxxx.com" aparece. O Mail não mostra janela de exibição, não é encerrado. Problemas como: não é possível configurar uma conta de e-mail do Yahoo no Mail. Atualizando o Mail.</p>
Conectar-se à Internet, solucionar problemas de conexão e configurar uma rede pequena	<p>Conexão à internet e solução de problemas. Problemas de DNS (por exemplo, "Servidor não pôde ser encontrado"). Solução de problemas do navegador da Web. Configuração do aplicativo Mail do Mac OS X. Informações para provedores de acesso à Internet específicos. Criação de uma rede pequena. Configuração do compartilhamento de arquivos. Utilização do computador em diferentes locais. Configuração das preferências de Internet.</p>

5.4. SUPORTE AO USUÁRIO LINUX

Serão prestados pela assistência de "Suporte ao Usuário Linux" as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
-----------	-----------

Configuração de Rede	Configuração de Rede Lan Configuração de rede Wi-Fi Duvidas de Utilização de Navegador
Configuração de Programa de E-mail	Instalação de Programa de E-Mail Configuração de E-mail Duvidas de Utilização de E-Mail
Dúvidas e Indicações de Utilização	Orientação referente a duvidas de utilização; Indicação de suporte técnico para realização de atividades avançadas.

6. FORMAS DE ATENDIMENTO

A **Assistência Tecnologia** atenderá os Usuários das seguintes formas, desde que cobertas pelo plano contratado:

6.1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A **Assistência Tecnologia** fornecerá orientação verbal por telefone ao Usuário na tentativa de solucionar suas dúvidas e/ou problemas, conforme limites e descrição de serviços especificados nestas Condições Gerais.

A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

A **Assistência Tecnologia** irá auxiliar o Usuário, porém a solução através do chamado telefônico dependerá do problema e do grau de seu conhecimento técnico do Usuário (se iniciante ou avançado).

O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, smartphone, tablet e demais equipamentos, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pela **Assistência Tecnologia**.

Não será prestado suporte a equipamentos cujo sistema operacional seja diferente de Windows, Linux e MacOs.

6.2. ATENDIMENTO VIA ACESSO REMOTO (EXCLUSIVO PARA COMPUTADORES)

Caso o Usuário esteja conectado à internet e mediante a autorização do mesmo, a **Assistência Tecnologia** iniciará o acesso remoto ao microcomputador do Usuário para que possa identificar o problema de forma mais precisa.

A **Assistência Tecnologia** irá auxiliar o Usuário, porém a solução através do acesso remoto dependerá do problema e do grau de seu conhecimento técnico do Usuário (se iniciante ou avançado).

Após a realização de todo o serviço será gerado um relatório pela **Assistência Tecnologia** contendo todos os passos realizados no microcomputador do Usuário, inclusive quando houver transferências de arquivos.

6.3. ATENDIMENTO VIA VISITA TÉCNICA

Se a solução via atendimento telefônico ou acesso remoto não for possível, a Assistência Tecnologia providenciará o envio de um profissional (técnico de informática) ao Domicílio do Usuário para diagnosticar e tentar solucionar o problema.

O envio do profissional está condicionado à tentativa anterior de resolução do problema através do atendimento telefônico e acesso remoto.

O profissional irá até o local onde se encontra o equipamento para verificar o problema mencionado pelo Usuário a fim de direcionar este para a(s) solução(ões) possível(is). Caso a solução do problema não se dê na mesma visita (ex: por necessidade de compra/troca de peças), fará parte do escopo de serviço do profissional apenas a emissão de laudo técnico para o Usuário dos itens necessários para efetiva solução.

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Tecnologia** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

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.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados exclusivamente em território brasileiro.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

9. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS: EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

INTERVENÇÃO EM QUALQUER OUTRA LOCALIDADE QUE NÃO SEJA O ENDEREÇO DE DOMICÍLIO DO USUÁRIO INDICADO QUANDO DO ENVIO DO CADASTRO PELA CONTRATANTE;

QUAISQUER DESPESAS COM PEÇAS/EQUIPAMENTOS PARA INSTALAÇÃO, REPOSIÇÃO OU

PARA REPAROS;

QUAISQUER DESPESAS PARA OBTENÇÃO DE LICENÇAS OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES; DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS PARA USO PESSOAL;

REFORMAS E INTERVENÇÕES DE ENGENHARIA CIVIL EM ALVENARIA E/OU NA ESTRUTURA DO LOCAL, IMÓVEL OU ESTABELECIMENTO;

INTERVENÇÃO EM LOCAIS DE RISCO E/OU QUE ESTEJAM EM DESACORDO COM AS LEIS MUNICIPAIS, ESTADUAIS OU FEDERAIS;

INTERVENÇÕES E/OU INSTALAÇÕES QUE CONTRIBUAM PARA QUALQUER TIPO DE FRAUDE; SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

INSTALAÇÕES APRESENTEM RISCO DE ACIDENTES E/OU DESMORONAMENTO, DESTRUIÇÕES AO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, OU AINDA, A REGIÃO EM VOLTA DO MESMO;

AUXILIO OU INSTRUÇÃO NA UTILIZAÇÃO AVANÇADA DE SOFTWARES DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA, TAIS COMO: PROGRAMAS FINANCEIROS, DE ENGENHARIA, DE ARTES GRÁFICAS, DE GRÁFICOS, DE MÉDICOS E/OU MEDICINA, OU QUAISQUER OUTROS QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADOS NOS PARÁGRAFOS SUPRA.

EVENTO DECORRENTE POR MAU USO DO HARDWARE E SOFTWARE POR PARTE DO USUÁRIO COMO:

- **PROBLEMAS NO COMPUTADOR;**
- **APRESENTA SOBRE AQUECIMENTO DEVIDO A LOCAL CONFINADO SEM REFRIGERAÇÃO;**
- **PROBLEMAS NO SISTEMA OPERACIONAL;**
- **O SISTEMA OPERACIONAL APRESENTA ERRO NA INICIALIZAÇÃO;**
- **DETECÇÃO DE VÍRUS;**
- **CONFIGURAÇÃO ERRADA DE PARÂMETROS DO SISTEMA OPERACIONAL;**
- **FALHA NA INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE PERIFÉRICOS;**
- **PROBLEMAS NO MONITOR;**
- **RESOLUÇÃO DE TELA;**
- **DESGASTE NATURAL DO EQUIPAMENTO;**
- **NÃO LIGA;**
- **PROBLEMAS NO TECLADO;**
- **TECLAS APAGADAS;**
- **PROBLEMAS NO MOUSE;**
- **FALHA AO CLICAR;**
- **PROBLEMAS NO DISPOSITIVO DE SOM;**
- **RUÍDOS E CHIADOS;**
- **MAU CONTATO;**
- **PROBLEMAS NO CABEAMENTO;**

QUAISQUER DESPESAS COM MÃO-DE-OBRA SE NÃO AQUELA INDICADA PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA E PRESTADA PELOS PRESTADORES CREDENCIADOS, NOS ESTRITOS LIMITES DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SOFTWARES NÃO LICENCIADOS OU SEM A DEVIDA DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA;

SOFTWARES PROFISSIONAIS, DESTINADOS PARA A UTILIZAÇÃO EMPRESARIAL;

SERVIDORES E NO-BREAKS;

A ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR:

- **QUALQUER PREJUÍZO, DANO, DESTRUIÇÃO, PERDA OU RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE, DE QUALQUER ESPÉCIE, NATUREZA OU INTERESSE DESDE QUE DEVIDAMENTE COMPROVADO, QUE POSSA SER, DIRETA OU INDIRETAMENTE, CONSISTIR EM, OU ORIGINADO DE INTERPRETAÇÃO DE DATAS POR EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS;**
- **FALHA OU MAU FUNCIONAMENTO DE QUALQUER EQUIPAMENTO E/OU PROGRAMA DE COMPUTADOR E/OU SISTEMA DE COMPUTAÇÃO ELETRÔNICA DE DADOS EM RECONHECER E /OU CORRETAMENTE INTERPRETAR E/OU PROCESSAR E/OU DISTINGUIR E/OU SALVAR QUALQUER DATA COMO A REAL E CORRETA DATA DE CALENDÁRIO, AINDA QUE CONTINUE A FUNCIONAR CORRETAMENTE APÓS AQUELA DATA;**
- **QUALQUER ATO, FALHA, INADEQUAÇÃO, INCAPACIDADE, INABILIDADE OU DECISÃO DO USUÁRIO OU DE TERCEIRO, RELACIONADO COM A NÃO UTILIZAÇÃO OU NÃO DISPONIBILIDADE DE QUALQUER PROPRIEDADE OU EQUIPAMENTO DE QUALQUER TIPO, ESPÉCIE OU QUALIDADE, EM VIRTUDE DO RISCO DE RECONHECIMENTO, INTERPRETAÇÃO OU PROCESSAMENTO DE DATAS DE CALENDÁRIO.**

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 REGULACÕES 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

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

da reclamação.

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.

ASSISTÊNCIA BIKE

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Bike** tem por objetivo a prestação de serviços aos Usuários indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo a Bicicleta assistida, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Bike:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, simplesmente **"Assistência"** ou **"Serviço"** quando assim referidos individualmente, ou, ainda, **"Assistências"** quando referidos em conjunto, destinados aos Usuários indicados pela Contratante.
- b) **Bicicleta:** é a Bicicleta, destinado exclusivamente para uso particular, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de cadastro enviadas pelo contratante ou informação fornecida pelo Usuário quando da solicitação da assistência).
- c) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários e Bicicletas Assistidos, fornecidas pelo Contratante à Europ Assistance Brasil, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Bike**.
- d) **Central de Assistência:** é a Central telefônica da Europ Assistance Brasil, disponível

conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os Usuários quando da prestação da **Assistência Bike**.

- e) **Cliente:** é a pessoa física, Cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Bike** através do Cadastro.
- f) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- g) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- h) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino da Bicicleta quando da prestação da **Assistência Bike**, conforme evento.
- i) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Bike**, doravante denominado "Domicílio" ou "Residência".
- j) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, Alameda Juruá, nº 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- k) **Modelos de bike:** Bicicletas e seus acessórios originais, nas categorias de uso para lazer urbanas, femininas, passeio, infantil, mountain bikes, Time Trail e Elétricas.
- l) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- m) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização da **Assistência Bike**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM A BICICLETA, 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 Usuário Assistido, bem como para a 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 obrigatoriamente as seguintes informações:
 - Modelo marca e cor da Bicicleta Assistida;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio; e
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- 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 devido fornecimento pelo Usuário das informações solicitadas pela Assistência para a

prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

Mesmo que cancelada pelo Usuário, uma vez feita à solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito aos benefícios da **Assistência Bike**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

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

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao Usuário e Bicicleta Assistida, serão fornecidas pelo Contratante à Assistência, NA HIPÓTESE DE NÃO RESTAREM CONFIRMADAS PELA ASSISTÊNCIA AS INFORMAÇÕES CITADAS NESTA CLÁUSULA, ESTA NÃO SERÁ RESPONSÁVEL PELA RECUSA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA **ASSISTÊNCIA BIKE**, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, à critério da assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Bike**, respondendo subsidiariamente a contratante por este reembolso.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: Os serviços serão executados de Segunda a Sábado das 10h às 19h.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados à central de atendimento da assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou prestador.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos serviços previstos no produto de assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas condições gerais, bem como somente serão executados os serviços cujo evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Bike**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

O Usuário deverá zelar pela Bicicleta até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar a Bicicleta em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos a bicicleta, Usuário e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o evento e a chegada do prestador credenciado ao local do evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

NÃO SERÃO PAGOS QUAISQUER VALORES NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA BIKE, CASO SE CONSTATE:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Bike**;
- 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 solicitada pela Central de Assistência para a prestação da **Assistência Bike**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer 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 acima, se o contato do Usuário ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

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

Os custos de execução do serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas condições gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a, quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do prestador credenciado.

A **Assistência Bike** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos serviços da **Assistência Bike** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Assistência ou pelo Prestador Credenciado.

A **Assistência Bike** não se responsabiliza por objetos deixados juntos a bicicleta.

4. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Bike** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Usuário, o prazo para retorno da **Assistência Bike**, com o agendamento para a prestação de serviços é de até 3 (três) dias úteis.

4.1. MONTAGEM DA BICICLETA

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, a **Assistência Bike** indicará um local próximo a residência do Usuário para realizar a montagem da bicicleta sem que haja a necessidade de ajuste de medida ideal para o Usuário.

A prestação deste serviço possui carência de 30 (trinta) dias após a aquisição do produto.

OBSERVAÇÃO: O SERVIÇO SERÁ PRESTADO PARA BICICLETAS DE VALOR MÁXIMO DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) QUE DEVERÃO SER CONFIRMADOS COM A APRESENTAÇÃO DA NOTA FISCAL PELO USUÁRIO NO MOMENTO DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO.

4.1.1. Limites de Utilização

- Limitado a montagem de 1 (uma) bicicleta nova com apresentação de Nota Fiscal;
- Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.

4.2. CHECK UP DA BICICLETA

A pedido do Usuário, a **Assistência Bike** indicará um local próximo a residência do Usuário para realizar a prestação do serviço preventivo na bicicleta.

Este serviço, compreende na vistoria do estado de conservação, vida útil e regulagens e o correto funcionamento das peças mecânicas para a segurança do usuário.

Caso seja constatado a necessidade de substituição de determinadas peças mecânicas, caberá ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

Para este serviço, estão contemplados:

- Checagem corrente;
- Alinhamento da mesa;
- Checagem e reaperto de pedais;
- Calibragem de pneus;
- Regulagem Freios;
- Regulagem de Câmbios;
- Reaperto de Caixa de direção.

OBSERVAÇÃO: O SERVIÇO SERÁ PRESTADO PARA BICICLETAS DE VALOR MÁXIMO DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) QUE DEVERÃO SER CONFIRMADOS COM A APRESENTAÇÃO DA NOTA FISCAL PELO USUÁRIO NO MOMENTO DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO.

4.2.1. Limites de Utilização

- Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.

4.3. REPARO DA BICICLETA

Em caso de problema mecânico ou falhas que possam colocar em risco de acidentes ou impossibilite o usuário de se locomover, a **Assistência Bike** indicará um local próximo a residência do Usuário para realizar a avaliação e troca das peças avariadas em caso de acidente ou quebra.

Durante a manutenção, caso seja constatado a necessidade de substituição de determinadas peças mecânicas, caberá ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

OBSERVAÇÃO: O SERVIÇO SERÁ PRESTADO PARA BICICLETAS DE VALOR MÁXIMO DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) QUE DEVERÃO SER CONFIRMADOS COM A APRESENTAÇÃO DA NOTA FISCAL PELO USUÁRIO NO MOMENTO DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO.

4.3.1. Limites de Utilização

- Até 01 (uma) utilização durante a vigência do seguro.

Limites de Utilização dos três serviços:

- Limitado até R\$ 200,00 (duzentos reais) de mão de obra;
- Limitado a 1 (uma) bicicleta.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

A contratante é integralmente responsável por informar ao Usuário o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a assistência pela recusa na prestação dos serviços de assistência ao Usuário ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

6. 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 Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

7. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

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

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS PARA A ASSISTÊNCIA BIKE, OU AINDA DECORRENTES DE CONTRATAÇÕES REALIZADAS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

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

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

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA: BICICLETAS MOTORIZADAS, SPEED OU ROAD (BICICLETA DE CORRIDA, BICICLETA DE ESTRADA), DO TIPO CARGO, RECLINADAS, TRIÁTLON, ERGOMÉTRICA, ENTRE OUTRAS FORA DO PADRÃO DEFINIDO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

QUALQUER TIPO DE ACESSÓRIOS, MATERIAIS OU ACABAMENTOS COMO: FIBRA DE CARBONO, CROMO, SCANDIUM, TITÂNIO OU CONSTITUÍDAS POR MATERIAIS EXÓTICOS (ENTRE OUTROS) E DEMAIS PEÇAS.

COMPRA OU TROCA DE PEÇA NÃO DESCRITO NO MANUAL DE ASSISTÊNCIA PARA O CONserto PALIATIVO;

BICICLETAS UTILIZADAS PARA USO ESPORTIVO OU COMPETIÇÃO;

SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU TERCEIROS, SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

OCORRÊNCIAS FORA DOS LIMITES DEFINIDOS;

MANUTENÇÕES QUE NECESSITEM DE FERRAMENTAS ESPECIAIS (EXEMPLO: ALINHAMENTO DAS RODAS, TROCA DE CÂMBIOS);

SUBSTITUIÇÃO E COMPRA DE PEÇAS;

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA TERCEIROS:

ATENDIMENTO PARA PANES REPETITIVAS QUE CARACTERIZAM FALTA DE MANUTENÇÃO:

DESPESAS OU PREJUÍZOS DECORRENTES DE ROUBO OU FURTO DE ACESSÓRIOS:

LOCAIS DE DIFÍCIL ACESSO PARA O ATENDIMENTO, COMO MONTANHAS, PRAIAS, ENCOSTAS, OU OUTRO LOCAL QUE NÃO POSSUA VIA PÚBLICA DE ACESSO:

ASSISTÊNCIAS EM QUE O USUÁRIO OCULTE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU DESCARACTERIZAÇÃO PROPOSITAL DO FATO OCORRIDO. OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS:

NO MOMENTO DO EVENTO A BICICLETA FOR UTILIZADA PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR:

O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, A BICICLETA ASSISTIDO E/OU O EVENTO:

OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCASIONADAS POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, CONFORME DEFINIDOS EM LEI, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GREVES, MANIFESTAÇÕES POPULARES, MOTINS, ESTADOS DE CALAMIDADE PÚBLICA, ATOS DE VANDALISMO, ENCHENTES E CATÁSTROFES NATURAIS, VIAS DE ACESSO NÃO TRAFEGÁVEIS, QUE LHE IMPEÇAM A ATUAÇÃO:

TODAS AS PEÇAS DISPONIBILIZADAS PELA ASSISTÊNCIA BIKE AO USUÁRIO, SERÃO PEÇAS SIMILARES, NÃO ORIGINAIS E DE USO GERAL EM QUALQUER MODELO DE BICICLETA. SENDO ASSIM, NÃO SERÁ GARANTIDO O FORNECIMENTO DE PEÇAS ESPECÍFICAS PARA CADA O MODELO DE BICICLETA.

PEÇAS NÃO CONTEMPLADAS: PASSADORES DE MARCHA (CÂMBIO); SELIM; ROLAMENTOS; GUIDÃO; MANOPLA; MANETES DE FREIO; LANTERNAS E ACESSÓRIOS; PNEUS; RETROVISORES; RODINHAS (INFANTIL)

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 REGULACÕES 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>

8. 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.

A forma de atendimento indicada pela **Assistência Bike**, poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Usuário aceitar ou não a orientação passada pelo profissional.

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

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

Os Serviços da Assistência não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo 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 Bicicleta necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso; e
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos serviços.

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 atenda aos requisitos e condições dispostos nestas Condições Gerais.

O Contratante declara estar de acordo com todos os termos e condições estabelecidos no presente Contrato.

Central de Relacionamento:

4004 2757 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 701 2757 (demais localidades) Atendimento 24 horas, 7 dias por semana. Assistência, consultas, informações e serviços transacionais.

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: **0800 727 9966**

SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala: **0800 701 2762**

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana. Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

Ouvidoria: **0800 701 7000**

Ouvidoria - Deficiência Auditiva ou de Fala: **0800 701 7877**

Atendimento das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Contate a Ouvidoria se não ficar satisfeito com a solução apresentada.

bradescoseguros.com.br/residencial

 @BradescoSeguros

 facebook.com/BradescoSeguros





bradesco
seguros