

REGULAMENTO - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR PLANO I

Entende-se por Assistência **Domiciliar Plano I** os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

O PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ACIMA DESCRITOS.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) DEPENDENTE (do titular do Regulamento de Assistência):

Seu cônjuge; seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; seus filhos inválidos, assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar Plano I, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

d) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

e) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

ITEM 2 - VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 - ÂMBITO TERRITORIAL

Os Usuários terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar Plano I - Serviços de Assistência Emergenciais à Residência Assistida em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Em todas as cidades para os serviços de (número dos itens conforme serviços abaixo mencionados):

- 5.1 - Chaveiro;
- 5.2 - Eletricista;
- 5.3 - Encanador;
- 5.4 - Vidraceiro;

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

Observado o âmbito territorial para a prestação dos serviços, caso não seja localizado um profissional na região onde for solicitada a realização do serviço descrito neste Regulamento de Assistência, o Usuário poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência para credenciamento junto o Canal de Atendimento de Assistência.

O credenciamento ficará sujeito à análise exclusiva do Canal de Atendimento de Assistência.

O Horário de Atendimento para indicações de prestadores será de segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

ITEM 4 - PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de Carência para a prestação dos serviços será de 3 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

ITEM 5 - DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços de Assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário ou seu Dependente com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE.

5.1 CHAVEIRO

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

Nota: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale).

Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA E/OU TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;
- b) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;
- c) FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

5.2 ELETRICISTA

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

Nota 1: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota 2: Somente serão realizados atendimentos para locais das residências com até 3,5 m de altura.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.3 ENCANADOR

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário, tanques e registro, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos na Residência Assistida. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;
- d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.

5.4 VIDRACEIRO

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Central de Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇA PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;
- b) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
- c) FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO EMERGENCIAL.

ITEM 6 - CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do **Canal de Atendimento de Assistência**, o comparecimento do profissional encaminhado pelo **Canal de Atendimento de Assistência** será considerado como serviço executado.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pelo **Canal de Atendimento de Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

ITEM 7 - EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;
- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- f) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;
- g) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR;
- h) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;
- i) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- a) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.
- b) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.
- c) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.
- d) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.

ITEM 8 - GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

O Canal de Atendimento de Assistência se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional

indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

ITEM 9 - COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

ITEM 10 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O **Canal de Atendimento de Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- O Usuário ou seu Dependente comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- O Usuário ou seu Dependente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

ITEM 11 - REGISTROS DE PRODUTOS ELEGÍVEIS

Plano Absoluto		Plano Superior	Plano Exclusivo	Plano Personal
480.634/18-4	480.664/18-6	480.642/18-5	481.000/18-7	482.019/18-3
480.635/18-2	480.694/18-8	480.643/18-3	481.501/18-7	482.018/18-5
480.636/18-1	480.663/18-8	480.655/18-7	481.786/18-9	
480.637/18-9	480.665/18-4	480.679/18-4	481.858/18-0	
480.638/18-7	480.897/18-5	480.662/18-0	482.155/19-6	
480.639/18-5	480.895/18-9	480.661/18-1	482.156/19-4	
480.640/18-9	480.898/18-3	480.910/18-6	482.159/19-9	
480.641/18-7	480.896/18-7	480.909/18-2		
480.654/18-9	480.892/18-4	480.997/18-1		
480.677/18-8	480.899/18-1	480.998/18-0		
480.680/18-8	480.893/18-2	481.442/18-8		
480.678/18-6	480.894/18-1	481.441/18-0		
480.657/18-3	480.992/18-1	481.797/18-4		
480.659/18-0	480.990/18-4	481.860/18-1		
480.656/18-5	480.993/18-9	481.859/18-8		
480.658/18-1	480.991/18-2	482.157/19-2		
480.692/18-1	480.995/18-5	482.160/19-2		
480.690/18-5	480.994/18-7			
480.691/18-3	480.996/18-3			
480.693/18-0	480.999/18-8			
481.498/18-3	481.563/18-7			
481.502/18-5	481.562/18-9			
481.500/18-9	481.557/18-2			
481.499/18-1	481.564/18-5			
481.857/18-1	482.150/19-5			
482.148/19-3				