

TOKIO MARINE RESIDENCIAL – CREDZ

Entende-se por Assistência Domiciliar os serviços abaixo descritos disponibilizados a Residência Assistida e, em algumas situações específicas, ao Usuário que visam assistir e auxiliar na hipótese da ocorrência de determinados eventos, conforme previstos no Regulamento de Assistência.

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) EVENTO PREVISTO:

Entende-se por Evento Previsto, suscetível à prestação dos serviços ora contratados, a ocorrência de uma ou mais situações abaixo indicadas, que produzem danos materiais na Residência Assistida

- Roubo ou furto qualificado da Residência Assistida;
- Arrombamento;
- Incêndio / Raio e Explosão;
- Dano Elétrico [tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados);
- Desmoronamento (parcial ou total);
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento (danos ocasionados por águas provenientes de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impactos de veículos.

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

d) PROBLEMA EMERGENCIAL:

É a situação pontual descrita neste Regulamento de Assistência que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

e) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

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

f) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

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

g) 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 de assistência indicada neste Regulamento de Assistência será conforme o contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento não haverá a estipulação de qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

Os Usuários terão acesso aos serviços de assistência Domiciliar – 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
- 5.6 – Cobertura Provisória de Telhados
- 5.7 – Limpeza
- 5.8 – Serviços Domésticos Provisórios
- 6.1 – Hospedagem
- 6.2 – Baby Sitter
- 6.3 – Restaurante e Lavanderia
- 6.4 – Guarda de Animais Domésticos

Somente em cidades com população acima de 300.000 (trezentos mil) habitantes:

- 5.4 – Vidraceiro
- 5.5 – Vigia
- 5.9 – Transferência de Móveis
- 5.10 – Guarda de Móveis

Somente em cidades com população acima de 200.000 (duzentos mil) habitantes:

- 5.11 – Fixação de Antenas

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, arrombamento, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a **Central de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da residência e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura e confecção da cópia de uma chave*.

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 modelos 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\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção.

Limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência, independentemente do Evento.

Horário de atendimento: 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, a **Central de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

Nota 1: 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 com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção.

Limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência, independentemente do Evento.

Horário de atendimento: 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, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário e tanques e registro na Residência Assistida, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a **Central de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção.

Limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência, independentemente do Evento.

Horário de atendimento: 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, a **Central de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

Nota: Caso não seja possível o reparo emergencial das portas e janelas danificadas e a Residência Assistida esteja vulnerável, a **Central de Atendimento de Assistência** disponibilizará o **serviço de Vigia** quando contratado, conforme condições no **item 5.5**.

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: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

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.

5.5 VIGIA

Quando a Residência Assistida estiver vulnerável em decorrência de um Evento Previsto decorrente de desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, roubo ou furto da residência, Impacto de Veículos, Queda de aeronaves, Incêndio, Explosão, Arrombamentos, ou de um Problema Emergencial que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, e ainda, após o insucesso na contenção emergencial ao local avariado, a **Central de Atendimento de Assistência** disponibilizará um vigia desarmado, para a segurança da Residência Assistida, observado o limite abaixo.

Nota 1: Os serviços 5.1 "Chaveiro", 5.4 "Vidraceiro" e 5.5 "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

Nota 2: O serviço de vigia só será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

Nota 3: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso ao lavabo, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

5.6 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na ocorrência de Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, que provoque o destelhamento da Residência Assistida, a **Central de Atendimento de Assistência** providenciará a cobertura provisória, por meio de lona plástica desde que tecnicamente possível, de forma a proteger o interior da Residência Assistida.

Nota: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos 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) **REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;**
- b) **O CONSERTO DEFINITIVO DO TELHADO;**
- c) **FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO.**

5.7 LIMPEZA

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Residência Assistida, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, a **Central de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.

Nota 1: Entende-se por serviços emergenciais de limpeza, a retirada de sujeiras e dos vestígios que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.

Nota 2: Quando necessário, o Usuário será o único responsável pelo pagamento da locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

- a) **ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, INCLUINDO LIMPEZA DE RESÍDUOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO OCORRIDO.**

5.8 SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Na ocorrência de hospitalização do Usuário por um período superior a 05 (cinco) dias, prescrita por médico, em decorrência de roubo ou furto qualificado, dano elétrico, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente envolvendo a Residência Assistida, a **Central de Atendimento de Assistência** encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na Residência Assistida.

Nota: Este serviço contempla apenas o serviço de mão de obra. Será de responsabilidade exclusiva do Usuário disponibilizar todo e qualquer material para a realização da limpeza da Residência Assistida.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) limitado a 01 (uma) intervenção 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 Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

5.9 TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de um Evento Previsto, como alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão ou de um de Problema Emergencial, desde que comprovada a necessidade por razões de segurança, a **Central de Atendimento de Assistência** organizará a retirada de móveis da Residência Assistida, incluindo o seu transporte (ida e volta), até o local especificado pelo Usuário, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km da Residência Assistida.

É de exclusivo critério da **Central de Atendimento de Assistência** a definição do meio de transporte a ser utilizado.

Nota: Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

- a) MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICROCOMPUTADORES, IMPRESSORAS E CARTUCHOS DE TINTA;
- b) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.

5.10 GUARDA DE MÓVEIS

Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão, e desde que o Usuário não possua local apropriado para o depósito da mobília da Residência Assistida, a **Central de Atendimento de Assistência** providenciará a guarda dos móveis por um período máximo de até 07 (sete) dias, assim como seu retorno ao local indicado pelo Usuário, desde que dentro de um raio de 50 km da Residência Assistida .

É de exclusivo critério da **Central de Atendimento de Assistência** a definição do meio de transporte a ser utilizado.

Nota: Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

- a) **DESMONTAGEM DE MÓVEIS;**
- b) **EMPACOTAMENTO OU DESEMPACOTAMENTO DOS MÓVEIS E PERTENCES DO USUÁRIO.**

5.11 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Quando solicitado pelo Usuário, a **Central de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a fixação de 1 (uma) antena de VHF ou UHF, de acordo com o local indicado pelo Usuário na Residência Assistida.

Nota: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Importante: Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do Usuário.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e 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 Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

- a) **FIXAÇÃO DE ANTENAS PARABÓLICAS.**

ITEM 6 – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL AOS USUÁRIOS

Todo e qualquer serviço de assistência descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado após o contato do Usuário 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.

6.1 HOSPEDAGEM

Quando a Residência Assistida se tornar inabitável em decorrência de Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves., a **Central de Atendimento de Assistência** disponibilizará o serviço de hospedagem ao Usuário e seus Dependentes em hotel da rede credenciada.

Nota 1: A escolha do hotel será feita pela **Central de Atendimento de Assistência**, que priorizará, na medida do possível, a localidade mais próxima da Residência Assistida.

Nota 2: Estão excluídas quaisquer despesas que não integram a diária e despesas relativas a refeições, frigobar, lavanderia, telefone e fax, entre outras, ou seja, que não estão relacionadas exclusivamente com o custo da tarifa de hospedagem. E essas despesas serão de exclusiva responsabilidade do Usuário.

Nota 3: O Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência previamente, conforme horário de atendimento abaixo previsto, para solicitar agendamento/ reserva da hospedagem.

Limite: Estada em hotel de qualquer categoria, no valor equivalente a R\$ 300,00 (trezentos reais) por diária, compreendendo o total de 04 (quatro) diárias - observado o valor total máximo de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistida.

Horário de Atendimento: 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 TRASLADO AO HOTEL;**
- B) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, SUVENIR, PRESENTES, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, TELEFONEMAS ETC.**

6.2 BABY SITTER

Caso o usuário sofra danos físicos no imóvel em decorrência de Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves., a **Central de Atendimento de Assistência** garantirá o pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) compreendendo o total de 3 diárias por intervenção limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistida.

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

6.3 RESTAURANTE E LAVANDERIA

Caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas em decorrência de Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves., a **Central de Atendimento de Assistência** garantirá o pagamento das despesas com restaurante e lavanderia.

Limite: R\$100,00 (cento reais) compreendendo o total de 4 diárias por intervenção limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistida.

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

6.4 GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves., a **Central de Atendimento de Assistência** garantirá o pagamento das despesas com guarda de animais domésticos.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) compreendendo o total de 4 diárias por intervenção limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistida.

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

ITEM 8 – 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 pela **Central 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 pela **Central de Atendimento de Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

ITEM 9 – 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 DA CENTRAL 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 DA CENTRAL 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 DA CENTRAL 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 10 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

A **Central 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 pela Central de Atendimento de Assistência , principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.

ITEM 11 – DA NÃO LOCALIZAÇÃO DA REDE CREDENCIADA

Observado o **item 4** acima, caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitada a realização dos serviços descritos neste Regulamento de Assistência, o Usuário poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência para credenciamento junto à **Central de Atendimento de Assistência**.

O credenciamento ficará sujeito à análise exclusiva da **Central 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 sábados, domingos e feriados.

ITEM 12 – 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 703 4350

ITEM 13 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

- a) O Usuário ou seu Dependente comprovadamente, após a análise da **Central de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) 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
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.