

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

PROTEÇÃO

AP DACASA

Í N D I C E

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	2
3. ELETROASSIST4	4
4. DESCRIÇÃO DA CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO)	8

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO AP DACASA

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



Brasil: **0800 770 5030**

No exterior: **(55 11) 4689 5520 (ligação a cobrar)**

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO.

Os serviços de assistência são limitados a uma determinada quantidade de utilizações e limites e não são cumulativos para outros serviços e vigências do seguro.

PRESTADORES.

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

VALIDADE DA ASSISTÊNCIA.

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO.

Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

RECLAMAÇÃO.

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou nossa Ouvidoria.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO AP DACASA

RESPONSABILIDADES.

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

REEMBOLSO.

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado será autorizado a contatar a prestadora de serviços, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.

ATENÇÃO: A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

CONHEÇA AS ASSISTÊNCIAS DISPONÍVEIS PARA O SEU SEGURO

3. ELETROASSIST

ELETROASSIST		
Serviços	Limite	Eventos
<p>Conserto de Eletrodomésticos – Pagamento da mão-de-obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">- LINHA BRANCA <p>COZINHA - Fogão à Gás, Micro-Ondas Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças.</p> <p>LAVANDERIA - Lavadora de Roupas, Secadora de Roupas, e Tanquinho.</p> <p>Horário de Atendimento: Horário comercial, de segunda a sexta das 8h às 18h</p> <p>Idade dos Eletrodomésticos: Até 06 anos de fabricação</p> <p>Importante: Os agendamentos poderão ser solicitados através das 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	<p>Mão de obra até o limite de R\$ 150,00 por conserto e poderá ser acionada até 2 (duas) vezes por ano.</p>	<p>Defeito Técnico</p>

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ELETROASSIST

O **Eletoassist** administra a mão-de-obra até o limite de cobertura e dependendo do plano contratado, para o conserto do eletrodoméstico com até 06 anos de fabricação, afetado pela ocorrência de um defeito.

O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.

Obs.: Fica a critério da Assistência a escolha pelo técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de outro técnico para realizar o serviço.

Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas contratado junto à contratante.

Produto: é o eletrodoméstico nacional pertencente (s) e utilizado (s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do Defeito.

Defeito: é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto;

Fabricante: é a empresa nacional que originalmente manufacturou ou montou o produto;

Garantia do Fabricante: é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto;

Rede de Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora de serviços, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

A prestadora de serviços está preparada para atender de acordo com as condições do produto em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de Assistência Técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

1.4. CARÊNCIA

O produto Conserto de Eletrodomésticos terá a sua vigência vinculada ao Seguro Residência, sendo 30 (trinta) dias iniciais de carência e 11 (onze) meses de cobertura para nova contratação e de 12 (doze) meses para cobertura de renovação.

1.5. SERVIÇOS

1.5.1. Mão-de-Obra Especializada para Conserto de Eletrodomésticos

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico, a prestadora de serviços arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

LINHA BRANCA

Cozinha - Fogão à Gás, Micro-Ondas Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças;

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO AP DACASA

Lavanderia -Lavadora de Roupas, Secadora de Roupas, e Tanquinho.

Os eletrodomésticos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

Limite: Mão-de-Obra até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento - 02 acionamentos/ano

1.6. EXCLUSÕES GERAIS

Estarão excluídos desta cobertura os seguintes defeitos ou falhas:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de “recall” e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Causado por: fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Causado por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Causado por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Causado por transporte impróprio ou inadequado;
- Ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO AP DACASA

- Causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corrediças, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante.

Estão excluídos deste serviço os seguintes custos:

- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito ou decorrer de causas ou defeitos não previstos pela Assistência;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo Seguro Residência; custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um Defeito no Produto.

IMPORTANTE: Não haverá reembolso, em qualquer hipótese, de gastos relativos a serviços organizados, contratados e/ou executados pelo próprio e/ou por terceiros, sem a prévia e expressa autorização da prestadora de serviços.

O Cliente poderá perder o direito à cobertura do produto Conserto de Eletrodomésticos quando houver Defeito ou custos oriundos de reclamação fraudulenta tais como: falsificar documentos; alterar ou falsificar Produto com direito à cobertura; fornecer informações não verídicas. Nestes casos a cobertura de Conserto de Eletrodomésticos estará automaticamente encerrada.

CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO)**4. DESCRIÇÃO DA CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO)**

No caso de morte do usuário, após a solicitação da Contratante, ao Prestador de Serviço fornecerá o Vale Alimentação por meio de cartão magnético, no prazo máximo de 30 (dias).

O valor do Vale Alimentação será de R\$ 180,00 (Cento e Oitenta Reais) por mês e será creditado durante 12 (doze) meses (conforme contratado) no cartão magnético para uso exclusivo do beneficiário, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.

1. OPERACIONALIZAÇÃO

A Contratante deverá designar um responsável pela solicitação de Cartão Alimentação ao prestador de serviços. O evento previsto, constatado e verificado pela Contratante, deverá ser comunicado ao prestador de serviços por meio de solicitação de envio de Cartão Alimentação, contendo as seguintes informações básicas: nome do usuário, nome do beneficiário, endereço de entrega (somente no Brasil) e telefone de contato.

A solicitação para a entrega do Cartão Alimentação deverá ser feita pela área de sinistros da Contratante diretamente ao prestador de serviços, cabendo ao prestador de serviços a operacionalização para sua entrega, além do aviso ao Beneficiário.

Nos casos em que o segurado indicar na proposta de contratação mais de um beneficiário, o envio do cartão da cesta básica deverá seguir os seguintes critérios:

- a. O envio será para o beneficiário que tiver o maior percentual indicado na proposta;
- b. Nos casos em que o segurado indicar beneficiários com percentuais iguais, o envio será feito para o beneficiário que for mais velho. Mesmo em caso de gêmeos, será considerado o gêmeo mais velho.

Nos casos em que o segurado não indicar nenhum beneficiário na proposta de contratação, o envio da cesta básica será conforme a regra do produto, aos herdeiros legais, de acordo com o Código Civil, e, havendo mais de um herdeiro, a cesta será entregue ao mais velho.

A entrega do benefício será operacionalizada pelo Prestador de Serviço, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado a partir do recebimento da solicitação e de todas as informações e documentações necessárias. O cartão magnético para crédito do Vale Alimentação será enviado pelos Correios e deverá ser utilizado para todos os créditos que serão efetuados.

O prazo de validade do cartão magnético e Vale Alimentação é de 90 dias após o último crédito.

A ocorrência de catástrofes, tais como enchentes, greves, ou de outros fatores súbitos e involuntários poderão eventualmente interferir no prazo de entrega do Vale Alimentação.