



**SEGURO
VIDA VAN GOGH**

Manual de Assistências

Í N D I C E

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	2
3. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR.....	3
4. HELP TECH.....	7
5. CONVENIÊNCIA PESSOAS EM VIAGEM	17
6. SEU AJUDANTE.....	19

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.

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.

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.

RESPONSABILIDADES.

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

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.

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.**3. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR****3.1. OBJETIVO DO SERVIÇO****3.1.1. Plano Familiar**

A assistência funeral familiar oferece, em caso de falecimento do segurado principal, cônjuge ou filhos (de acordo com o regulamento do Imposto de Renda), seja por morte natural ou acidental, a prestação dos serviços até o valor máximo de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

3.2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

3.2.1. A assistência funeral será realizada pelo Prestador de Serviço

Importante: Para execução dos serviços é imprescindível que seja realizado o contato com a empresa prestadora de serviço.

3.3. SERVIÇOS COBERTOS

3.3.1. Assistência para formalidades administrativas – a assistência é também concedida para as formalidades administrativas, vez que serão tomadas todas as providências relativas à documentação necessária ao sepultamento, podendo a família acompanhar tais medidas, se assim o quiser.

3.3.2. Sepultamento ou cremação – o sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, ou a cremação, caso essa opção tenha sido formalizado em vida pelo segurado, observado o seguinte:

a. caso o Município não disponha do serviço de cremação, mas a família venha optar por esse procedimento, as despesas com o traslado até o local da cremação ficarão a cargo da família;

b. não estão amparadas pela assistência, as despesas com a exumação dos corpos que estejam em jazigo, quando do sepultamento;

c. não serão prestados os serviços de assistências, quando não houver cooperação por parte dos familiares.

3.3.3. Locação de jazigo - caso a família não disponha de local para o sepultamento, será alugado um jazigo, por um período de 3 (três) anos, a contar da data do evento; na dependência da disponibilidade existente no local, a locação é válida somente para cemitérios municipais.

3.3.4. Passagem para um membro da família - caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, e não sendo este o município de domicílio do finado, será providenciada passagem aérea na classe econômica, ou rodoviária, para que um membro da família possa acompanhar o sepultamento.

3.3.5. Serviços de repatriamento / retorno do corpo – em caso de falecimento durante a viagem, serão atendidas as formalidades necessárias para o repatriamento / retorno do corpo, com transporte em esquite até o município de domicílio do falecido.

3.3.6. Demais serviços incluídos – os serviços de assistência funeral também concedem o que segue:

- a. urna;
- b. coroa de flores;
- c. ornamentação de urna;
- d. paramentos;
- e. mesa de condolências;
- f. velório;
- g. registro de óbito;
- h. carro funerário.

3.4. LIMITAÇÕES

3.4.1. Caso o óbito ocorra no exterior e a família opte pelo sepultamento/ cremação na localidade do evento, será providenciada uma passagem aérea (classe econômica) para um membro da família. Serão reembolsados os gastos efetuados com o sepultamento/ cremação até o limite total previsto no certificado individual de seguro, mediante entrega de comprovantes originais das respectivas despesas.

3.4.2. Caso o Segurado seja o titular de mais de um seguro ligado a garantia de assistência funeral, qualquer outra Seguradora, esta será sempre única e limitada ao seu valor total, conforme estabelecido no certificado individual de seguro. Assim, a importância especificada naquele documento não terá, em nenhuma hipótese, acrescida aquela quantia, em função de cada seguro de que o Segurado venha a ser titular.

3.5. RISCOS EXCLUÍDOS

3.5.1. Além dos riscos excluídos de todas as coberturas do seguro, definidos nas condições gerais, os serviços ora referidos não abrangem as seguintes situações:

- a. inundações, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;**
- b. ocorrência de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;**
- c. traslado do corpo para cremação desde a localidade do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;**
- d. aquisição de jazigo;**
- e. exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;**
- f. nas localidades onde a legislação não permitir intervenção do serviço;**
- g. em casos em que houver impedimento legal para o traslado ou sepultamento do corpo, bem como em localidades onde, por caso fortuito ou força maior, não for possível a realização dos serviços;**
- h. segurados com idade superior a idade definida nas condições especiais.**

3.6. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

3.6.1. Esta garantia será cancelada:

3.6.1.1. Na data do cancelamento da apólice;

3.6.1.2. Quando o Estipulante pedir, por escrito, o cancelamento desta garantia relativamente a todos os Segurados;

3.6.1.3. No caso de morte do Segurado principal;

3.6.1.4. Com a cessação da vinculação entre o Estipulante e o Segurado principal.

3.7. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

3.7.1. A Assistência Funeral deve ser, imediatamente, solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, através da central de atendimento a clientes pelos telefones:

3.7.2. Na solicitação de assistência funeral, deverão ser informados os seguintes dados:

- ✓ Nome do Segurado;
- ✓ Número do CPF;
- ✓ Localidade e o número do telefone pelo qual poderão ser encontrados os familiares do finado.

3.7.3. Caso ocorram despesas de comunicação com a central de atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

3.7.4. Além dos documentos citados acima, e nas cláusulas de garantias adicionais e suplementares, a Seguradora poderá solicitar outros documentos, em caso de dúvida fundada e justificável.

3.8. ÁREA TERRITORIAL

3.8.1. O segurado poderá ser atendido pelo serviço de assistência funeral em qualquer parte do mundo.

4. HELP TECH

Help Tech ¹			
Serviços – Help Desk Computadores	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> • Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux; • Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares; • Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos; • Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços; • Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador; • Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação); • Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet; • Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express); • Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos); • Suporte a Instalação da rede wireless; • Suporte a procedimentos de backups. 	Sem Limite	Problema Emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet.	Brasil

¹ **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

Help Tech (continuação) ²			
Serviços – Help Desk GPS	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> • Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções; • Orientação para configurações pessoais do produto; • Suporte e configuração de Rota – Origem e destino; • Configurações gerais do Viva-voz; • Instruções para a atualização de softwares de mapas. 	Sem Limite	Conveniência	Brasil
Smartphone e demais Aparelhos Celulares	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry); • Instruções gerais de manuseio e utilização; • Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos. 	Sem Limite	Conveniência	Brasil
Help Desk Foto e Vídeo	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> • Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras; • Conexão com o computador; • Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa; • Instruções gerais de manuseio e utilização. 	Sem Limite	Conveniência	Brasil

² **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
SEGURO VIDA VAN GOGH**

Assistência Help Tech (Continuação)³			
Help Desk Games	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> • Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão; • Conexão do game com a internet; • Configuração para utilizações de software; • Instruções gerais de uso do hardware. 	Sem Limite	Conveniência	Brasil
Help Desk iPad	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> • Instruções gerais de manuseio e utilização; • Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail; • Instruções para download de aplicativos; • Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks; • Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet. 	Sem Limite	Conveniência	Brasil

³ **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
SEGURO VIDA VAN GOGH**

Assistência Help Tech (Continuação)⁴			
Help Desk Games	Limites	Evento	Abrangência
<p>Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções.</p> <p>O suporte técnico por telefone inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receiver / Amplificador; • Caixas Acústicas; • DVD Player ou Blu-Ray Player; • TV de LCD ou Plasma; • Projetor; • Orientação na integração do Sistema de Home Theater com os serviços de TV por Assinatura, incluindo Cabo Digital, Cabo Analógico e DTH - Direct-to-Home (serviço digital via satélite); • Orientação na integração do Sistema de Home Theater com TV Aberta, incluindo transmissão digital ou analógica, terrestre ou via satélite; • ISDB-T (Serviço Integrado de Transmissão Digital Terrestre); • UHF, VHF; • Banda C. 	<p>Sem Limites</p>	<p>Conveniência</p>	<p>Brasil</p>
Help Desk Amazon Kindle	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> • Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado) • Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro; • Registro e Associação do Kindle na Amazon; • Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.; • Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle; • Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipédia; • Instruções de como navegar na internet com o kindle. 	<p>Sem Limites</p>	<p>Conveniência</p>	<p>Brasil</p>

⁴ **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA HELP TECH.

4.1.1. DEFINIÇÕES:

Usuário: é a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência a informática, contratado junto à contratante.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora de serviços, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. Modalidade do evento;
- b. Valor máximo de cada um dos serviços;
- c. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

4.1.2. PRAZOS E VIGÊNCIAS.

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

4.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL.

- Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.
- Hardware
- A partir de: Processador Pentium II ou equivalente,
- Memória de 256 MB RAM,
- Hard Disk de 4 GB.
- Assessórios
- Placa de Vídeo
- Placa de TV
- Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)
- Gravador e leitor de Cd e DVD
- Teclado com Interface
- Mouse
- Aplicativos
- Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP e Linux)

4.2. SERVIÇOS.

4.2.1. Help Desk Microcomputadores.

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela prestadora de serviços que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.2.2. Help Desk GPS.

- Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- Orientação para configurações pessoais do produto;
- Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
- Configurações gerais do Viva-voz;
- Instruções para a atualização de softwares de mapas.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.2.3. Help Smartphone e demais Aparelhos Celulares.

- Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.2.4. Help Desk Foto e Vídeo.

- Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
- Conexão com o computador;
- Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;
- Instruções gerais de manuseio e utilização.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.2.5. Help Desk Games.

- Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;
- Conexão do game com a internet;
- Configuração para utilizações de software;
- Instruções gerais de uso do hardware.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.2.6. Help Desk iPad.

- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
- Instruções para download de aplicativos;
- Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;
- Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.2.7. Instalação de Home Theater, Tv's Plasma, LCD e demais Tv's

Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções. O suporte técnico por telefone inclui:

- Receiver / Amplificador;
- Caixas Acústicas;
- DVD Player ou Blu-Ray Player;
- TV de LCD ou Plasma;
- Projetor;

- Orientação na integração do Sistema de Home Theater com os serviços de TV por Assinatura, incluindo Cabo Digital, Cabo Analógico e DTH - Direct-to-Home (serviço digital via satélite);
- Orientação na integração do Sistema de Home Theater com TV Aberta, incluindo transmissão digital ou analógica, terrestre ou via satélite;
- ISDB-T (Serviço Integrado de Transmissão Digital Terrestre);
- UHF, VHF;
- Banda C.

Limite: Sem limite.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

4.2.8. Help Desk Amazon Kindle.

- Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado)
- Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
- Registro e Associação do Kindle na Amazon;
- Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
- Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (PDF e outros) para leitura no kindle;
- Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipédia;
- Instruções de como navegar na internet com o kindle.

Todos os serviços descritos acima serão prestados conforme abaixo:

Tipo de Atendimento: Remoto.

Limite: Sem limite.

4.3. FECHAMENTO DO SERVIÇO

A Central de Atendimento prestador de serviços utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

4.4. EXCLUSÕES.

- Equipamentos com idade superior a **06 anos** de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados.
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados.
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica.
- Sistemas operacionais Unix, OS2, Mac OS e outro que não seja padrão Windows e Linux, mesmo que emulados.
- Servidores, nobreaks.
- Softwares de Jogos.

5. CONVENIÊNCIA PESSOAS EM VIAGEM

Conveniência pessoas em Viagem (Super Viagem)		
Serviços	Limites	Eventos
Lavanderia (Reembolso) - Pagamento das despesas com serviços de lavanderia utilizados durante a viagem. Franquia: Fora do município de residência.	Até R\$ 200,00 1 intervenção por ano	Conveniência
Guarda de Animal Doméstico (Reembolso) Pagamento das despesas com guarda de animais de estimação durante a viagem.	Até R\$ 50,00/ dia Máximo de 05 dias e 1 intervenção por ano	

5.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA SUPER VIAGEM

5.1.1. DEFINIÇÕES:

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência, contratado junto à contratante.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora de serviços, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. Modalidade do evento;
- b. Valor máximo de cada um dos serviços;
- c. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

5.1.2. PRAZOS E VIGÊNCIAS

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

5.1.3. SERVIÇOS.

5.1.3.1. Lavanderia (Reembolso).

Se, durante o período de viagem for necessária a utilização de serviços de lavanderia, a prestadora de serviços se responsabilizará pelo reembolso destas despesas até o limite contratado, mediante comprovação.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) e 1 intervenção por ano;

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário;

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade do usuário.

5.1.3.2. Guarda de Animais Domésticos (Reembolso).

Na hipótese de viagem do usuário e não havendo quem possa tomar conta do (s) animal (is) doméstico (s), a prestadora de serviços se encarregará do reembolso das despesas com a guarda em local apropriado, mediante comprovação de despesas.

Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia – Máximo de 05 dias e 01 intervenção por ano.

Observação: A responsabilidade da prestadora de serviços limita-se aos custos de estadia do animal. Despesas adicionais (banho, tosa, ração, entre outras) bem como excedente ao limite serão de responsabilidade do usuário.

6. SEU AJUDANTE

Seu Ajudante	
Serviços	Limites
<p>A prestadora de serviços garante a mão-de-obra profissional (is) especializado (s) para realizar (em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:</p> <p>O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão de instalação elétrica: reaperto de contatos (disjuntor identificação e troca de disjuntor). • Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (inclusive bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item; • Verificação de possíveis vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis; • Chaveiro: instalação de olho mágico (porta de madeira); • Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem; • Limpeza de caixa d'água: até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço; • Limpeza de calhas: limitada a 50 metros lineares; • Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento; • Fixação de antenas: somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem; • Troca de vidros: mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m2 de vidro liso, cancelado ou martelado de até 4 mm; • Limpeza de ralos e sifões: até 04 ralos e/ou sifões; • Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades; • Substituição de telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Até 20 de cerâmica ou 2 de cimento e fibrocimento. • Limpeza de Ar-Condicionado: limpeza de filtro e frontal, sem remoção do aparelho. • Instalação de rede de proteção (exclusivo para apartamentos) Limite de até R\$ 150,00 • Reparo de Interfone (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 130,00 • Instalação de Chuveiro: mão-de-obra para a instalação ou troca de chuveiro ou troca da resistência, desde que não sejam equipamentos especiais (ex.: blindados). Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica. 	<p>Até 03 serviços – 1 utilização por ano</p>

- **Ventilador:** mão-de-obra para instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local. Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.

- **Serviços gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;

Importante: O usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

6.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA SEU AJUDANTE

6.1.1. DEFINIÇÕES:

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora de serviços, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

a. Modalidade do evento;

b. Valor máximo de cada um dos serviços;

c. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

6.1.2. PRAZOS E VIGÊNCIAS.

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

6.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL.

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

6.2. SERVIÇOS.

A prestadora de serviços garante a mão-de-obra profissional (is) especializado (s) para realizar (em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (inclusive bocal), reator, tomadas e interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item.
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em portas de madeira;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento. Este serviço é exclusivo para casas;
- **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível limitada a 50 metros lineares. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. **Limitado** a 05 unidades;
- **Fixação de Antenas:** Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;

- **Troca de Vidros:** o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m² de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados, trincados ou faltando na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- **Substituição de Telhas:** verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 20 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo “Germânicas”).
- **Limpeza de Ar Condicionado:** Limpeza de filtro e frontal, sem remoção do aparelho.
- **Instalação de rede de proteção:** (exclusivo para apartamentos) Limite de até R\$ 150,00
- **Reparo de Interfone:** (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 130,00
- **Instalação de Chuveiro:** mão-de-obra para a instalação ou troca de chuveiro ou troca da resistência, desde que não sejam equipamentos especiais (ex.: blindados). Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.
- **Ventilador:** mão-de-obra para instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local. Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.

Limite: Até 03 serviços – 1 utilização por ano.

Importante 1: A prestadora de serviços responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra do prestador, cabendo ao usuário as despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços acima mencionados.

Importante 2: A prestadora de serviços não se responsabiliza pela locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

Importante 3: A prestadora de serviços não se responsabiliza pela remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.

6.3. OBSERVAÇÕES SEU AJUDANTE.

a. O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, **não terá** direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à prestadora de serviços.

b. A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:

c. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);

d. Informar altura do “pé direito” do imóvel.

e. Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

6.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora de serviços ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.