



MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

PROTEÇÃO RESIDENCIAL

VAN GOGH



Santander

van gogh

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS
PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH**

Í N D I C E

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	2
3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS - VAN GOGH.....	4
4. INSPEÇÃO DOMICILIAR.....	17
5. ELETROASSIST- LINHA BRANCA.....	21
6. ASSISTÊNCIA PET.....	25

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

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) 3027 9603 (ligação a cobrar)**

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

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

AGENDAMENTO.

Alguns serviços necessitam de agendamento prévio.

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.

CUSTOS DE MATERIAL E LOCAÇÃO DE ANDAIME.

Os custos com materiais são de responsabilidade do segurado, exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos. Para imóveis com altura superior a 7 metros, não está incluso na prestação de serviço a locação de andaime. Os custos serão de responsabilidade do segurado. Informe a necessidade à Central de Atendimento no momento do acionamento.

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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

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.

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.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS
PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH**

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.

3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS - VAN GOGH

Assistência Residencial 24hs		
Serviços	Limites	Eventos
Chaveiro – Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência, bem como portas internas e/ou confecção de chave (simples e tetra), conforme evento ocorrido.	R\$ 200,00 - 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Arrombamento, Roubo ou Furto Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
Mão de Obra Hidráulica - Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido. Obs.: Cobre também o desentupimento de ramais internos em pias e tanques e o alagamento causado por rupturas de canos.	R\$ 150,00 - 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Alagamento Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques
Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura – Cobre custos com mão-de-obra e material para execução de reparos em caso de vazamento ou entupimento de tubulações de esgoto e caixas de gordura que causem o alagamento de imóvel.	R\$ 150,00 - 1 intervenção/ ano	Problema Emergencial

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS
PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH**

<p>Mão de Obra Elétrica – Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.</p>	<p>R\$ 150,00 - 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)</p>	<p>Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia</p> <p>Problemas Elétricos: tomadas queimadas, bocal de lâmpada, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos e campainhas (básicas)</p>
<p>Vidraceiro – Envio de profissional para mão-de-obra e material para executar reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas, desde que sejam vidros (transparentes) canelados, lisos ou martelados, de até 4 mm de espessura.</p>	<p>R\$ 150,00 – 2 intervenções/ano</p>	<p>Quebra de Vidros</p>
<p>Limpeza da Residência – Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.</p>	<p>R\$ 300,00 – 1 intervenção/ano</p>	<p>Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval</p>
<p>Vigilância – Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.</p>	<p>36 horas de serviços de vigilante limitados a R\$ 300,00 considerando o que ocorrer primeiro 2 intervenções/ano</p>	<p>Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão</p>
<p>Mudança e Guarda-Móveis – Retirada, guarda de móveis e posteriores devoluções à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.</p>	<p>R\$ 400,00 para Mudança (ida e volta) – 1 intervenção/ano R\$ 400,00 para Guarda – 1 intervenção/ano</p>	<p>Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão</p>

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

Cobertura Provisória de Telhados – Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves
Fixação de Antena Receptiva de Sinais – Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano	Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves
Hospedagem – Reserva e pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	R\$ 150,00 / dia – máximo de 4 dias (R\$ 600,00) - 1 intervenção/ano	Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.
Regresso Antecipado – Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel.	Meio de Transporte Alternativo a critério da prestadora 1 intervenção/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros
Recuperação do Veículo – Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.	Meio de Transporte Alternativo a critério da prestadora 1 intervenção/ano	
Serviço de Informação - Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.	Sem limite	Serviço de informações

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDENCIAL 24 HORAS

1.1. DEFINIÇÕES.

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

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

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **ROUBO OU FURTO QUALIFICADO** (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- **INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;**
- **DANO ELÉTRICO** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- **DESMORONAMENTO;**
- **VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;**
- **ALAGAMENTO** (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- **IMPACTO DE VEÍCULOS;**
- **QUEDA DE AERONAVES.**

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

Problemas elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facha, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao imóvel.

Quebra de Vidros: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da prestadora será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do 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.

1.1. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1.2. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

2. SERVIÇOS.

2.1.1. Chaveiro

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves simples ou tetra) que impeça o acesso do usuário à residência, a prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (quando necessário). Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. A Assistência também será fornecida caso alguma **porta interna** do imóvel esteja com problemas na fechadura.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto ou para Problema Emergencial 2 intervenções/ano, independentemente do evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.1.2. Mão de Obra Hidráulica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. Desde que, não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

A prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Importante: Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Exclusão: Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

Limites: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto ou Problema Emergencial 2 intervenções ao ano, independentemente do evento;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

2.1.3. Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura

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

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

Riscos Excluídos:

- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 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;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

- Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.

Limites: Até: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) - 1 intervenção/ano, independentemente do evento.

Nota: O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o usuário arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela prestadora.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Observação: A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

2.1.4. Mão de Obra Elétrica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e para Problema Emergencial 2 (duas) intervenções ao ano, independentemente do evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

2.1.5. Vidraceiro

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a prestadora se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário: vidro cancelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) - 2 intervenções ao ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Observação: Os custos de execução dos serviços que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da prestadora, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

2.1.6. Limpeza da Residência

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** a residência sem descaracterização do evento previsto, a prestadora se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) – 2 intervenções ao ano;

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do usuário;

Exclusão: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

2.1.7. Vigilância

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a prestadora providenciará o envio de um profissional vigilante que permanecerá no imóvel por até 36 horas limitadas ao valor de R\$ 300,00 após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Limite: 36 horas limitadas a R\$ 300,00 (trezentos reais) considerando o que ocorrer primeiro – 2 intervenções ao ano.

Horário de atendimento: 24 horas;

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

2.1.8. Mudança e Guarda-Móveis

Na hipótese de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a prestadora se encarregará das despesas.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para Mudança (ida e volta) – 1 intervenções ao ano e R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para Guarda – 1 intervenção ao ano;

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

2.1.9. Cobertura Provisória de Telhados

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a prestadora providenciará se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger o imóvel.

Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário. Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

A prestadora dará garantia de 48 horas pelo serviço realizado provisoriamente.

2.1.10. Fixação de Antena Receptiva de Sinais

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

Limites: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - 2 (duas) intervenções ao ano;

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com ajuste de sintonia ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

2.1.11. Hospedagem

Na hipótese de Evento previsto (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a prestadora se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$ 600,00) - 1 (uma) intervenção ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Exclusão: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

2.1.12. Regresso Antecipado

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos constantes na descrição) ou Quebra de Vidros, se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a prestadora providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da prestadora.

Com esta finalidade, a prestadora poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da prestadora - 1(uma) intervenções ao ano.
Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

2.1.13. Recuperação do Veículo

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, caso o usuário necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a prestadora se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da prestadora, para que o veículo possa ser recuperado.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da prestadora - 1 (uma) intervenção ao ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

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

2.1.14. Serviço de Informação

Na hipótese em que o usuário solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a prestadora fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

Observação: A prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem Limite

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

EXCLUSÕES GERAIS.

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- 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;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora 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.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS
PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH**

4. INSPEÇÃO DOMICILIAR

Inspeção Domiciliar (Van Gogh)	
Serviços	Limites
<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 (incluso 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; • 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 messageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades; • 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, canelado ou martelado de até 4 mm; • Limpeza de ralos e sifões: até 04 ralos e/ou sifões; 	<p>Até 3 serviços com caçamba 1 intervenção por ano</p>

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

- **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.
- **Fornecimento de Caçamba para entulho pertinente a reforma.** Limite de até 3 diárias (conforme legislação)
- **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

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.

1. INSPEÇÃO DOMICILIAR – PRODUTO VAN GOGH

A prestadora 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;

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

- **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 e bicicletas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, 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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

- **Fornecimento de Caçamba para entulho pertinente a reforma:** Limite de até 3 diárias (conforme legislação).
- **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.

Limite: Até 03 serviços – 1 intervenção por ano.

Importante 1: A prestadora 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 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 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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

5. ELETROASSIST- LINHA BRANCA

Eletroassist		
Serviços	Limites	Eventos
<p>Conserto de Eletrodomésticos – Pagamento da mão-de-obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:</p> <p>- LINHA BRANCA:</p> <p>COZINHA - Fogão a Gás, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças.</p> <p>LAVANDERIA - Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas.</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 do 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	<p>Mão-de-obra até R\$ 200,00 por evento - 02 acionamentos/ano</p>	<p>Defeito Técnico</p>

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ELETROASSIST

O **Eletroassist** 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 um 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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

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 manufaturou 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, 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 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 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 a Gás, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças.

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

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\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 acionamentos/ano

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

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;
- 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;

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, correições, 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.

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.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS
PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH**

6. ASSISTÊNCIA PET

Assistência a Animais - PET		
Serviços	Limites	Eventos
Transporte Veterinário Emergencial – Remoção do Animal (cão ou gato) para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, desde que este não tenha condições físicas de fazê-lo.	R\$ 100,00 - 1 intervenção/ ano	Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)
Assistência Veterinária Emergencial – Pagamento das despesas com cirurgias e medicamentos em razão de acidente ou doença súbita do animal (cão ou gato).	R\$ 250,00 - 1 intervenção/ ano	
Consultas Veterinárias – Consultas veterinárias na Rede Credenciada prestadora.	1 consulta/ ano	
Agendamento de Consultas Veterinárias – Agendamento de consultas em Rede Credenciada ou Veterinário particular.	Sem limite	Conveniência
Informações sobre Vacinas – Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, época para aplicação, locais e datas de vacinações públicas.		
Aplicação de Vacinas em Domicílio – Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.		
Envio de Ração – Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha).		
Acionamento e/ ou Agendamento de Leva e Traz – Serviço Leva e Traz até o local necessário (clínicas, banho e tosa, hotel). Importante: Agendamento com 24 horas de antecedência.		
Informação sobre Raças de Cães – Informações sobre as características das raças existentes no Brasil.	Sem Limite	
Informação sobre Venda de Filhotes – Informações sobre os locais que vendem filhotes.		
Indicação de Banho e Tosa – Informações sobre os locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão.		
Hospedagem de Animais – Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do usuário, que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.	R\$ 50,00/ dia até 4 diárias -1 intervenção/ano	Acidente ou Doença Súbita do Usuário
Informações Veterinárias Úteis – Informações de Pet Shops, Spas caninos, Hotéis, Adestramento, Reiki, Laboratórios, Convênios, Produtos Veterinários, Farmácias, entre outros.	Sem limite	Conveniência
Assistência Funeral – Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal, conforme disponibilidade local.	R\$ 400,00 - 1 intervenção/ano	Falecimento (morte qualquer causa)

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO (PET)

1.1. DEFINIÇÕES:

Usuário: é a pessoa física titular de plano de Assistência a Animais de Estimação - Pet, contratado junto à Contratante.

Animal Doméstico: é o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos.

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

Acidente Pessoal do Usuário: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Doença Súbita do Usuário: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário, constante do cadastro.

Importante: A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o usuário utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço terá prazo de vigência de acordo com as condições gerais emitidas pela contratante. A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

1.3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

1.4. RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à prestadora, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1.5. ÂMBITO TERRITORIAL

Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro.

Importante: A prestadora está preparada para atender de acordo com as condições do produto nas cidades mencionadas, por meio de rede credenciada. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

1.6. EXPANSÃO

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a prestadora poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. Essa ampliação se dará após negociação entre a prestadora e a contratante, por meio da elaboração de um cronograma com prazos para eventual expansão e disponibilidade da infraestrutura local, considerando o interesse do parceiro potencial.

1.7. SERVIÇOS

1.7.1. Transporte Veterinário Emergencial

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o usuário não tenha condições físicas de fazê-lo, a prestadora providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a prestadora efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) - 1 intervenção por ano;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: O meio de transporte será definido pela prestadora. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1.7.2. Assistência Veterinária Emergencial

Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a prestadora arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) - 1 intervenção por ano;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Exclusão: Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

1.7.3. Consultas Veterinárias

O usuário terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da prestadora, conforme limite, para seu animal de estimação.

Limite: 1 (uma) consulta por ano;

Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.

Obs.: A responsabilidade da prestadora é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.7.4. Agendamento de Consultas Veterinárias

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do usuário e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

Limite: Sem limite (custos por conta do usuário);

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1.7.5. Informações sobre Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

Limite: Sem limite (custos por conta do usuário);

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

1.7.6. Aplicação de Vacinas em Domicílio

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Limite: Sem limite (custo por conta do usuário);

Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.

Obs.: A prestadora será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

1.7.7. Envio de Ração

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Limite: Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) - 1 intervenção por ano;

Horário de Atendimento: Conforme horário do Pet Shop.

Obs.: A prestadora será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1.7.8. Acionamento ou Agendamento de Leva e Traz

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O usuário deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Limite: Sem limite (custo por conta do usuário);

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Obs.: A prestadora será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

1.7.9. Informação sobre Raças de Cães

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

Limite: Sem limite;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

1.7.10. Informação sobre Venda de Filhotes

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

Limite: Sem limite;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

1.7.11. Indicação de Banho e Tosa

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

Limite: Sem limite;

Horário de Atendimento: 24 horas.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1.7.12. Hospedagem de Animais

Se, em consequência de acidente ou doença, o usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a prestadora arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

Limite: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias - 1 intervenção por ano;

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Obs.: Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

1.7.13. Informações Veterinárias Úteis

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

Limite: Sem limite;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: A prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

1.7.14. Assistência Funeral

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a prestadora arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - 1 intervenção por ano;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS PROTEÇÃO RESIDENCIAL VAN GOGH

1.8. EXCLUSÕES GERAIS

A prestadora não será responsável pelos reembolsos por gastos do usuário nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo usuário sem prévio consentimento da prestadora;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo usuário;
- Danos sofridos pelo usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.