



# MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Residencial Premium

# ÍNDICE

-  **1.** | **Acionamento do Serviço de Assistência**  
Pág. 3
-  **2.** | **Informações importantes sobre o Serviço de Assistência**  
Pág. 3
-  **3.** | **Assistência Residencial 24 Horas**  
Pág. 4
-  **4.** | **Inspeção Domiciliar**  
Pág. 18
-  **5.** | **EletoAssist – Linha branca**  
Pág. 20
-  **6.** | **Assistência Pet**  
Pág. 23
-  **7.** | **Descarte Sustentável**  
Pág. 31
-  **8.** | **Motorista Substituto**  
Pág. 39
-  **9.** | **Help Desk – Completo**  
Pág. 41

## 1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar os serviços de assistência do Seguro sempre que precisar. Basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

### SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



**BRASIL: 0800 770 5030;**

**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 O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

### 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 outras vigências do Seguro.

### PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva-se 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 responsabilidade do Segurado, exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos. Para imóveis com altura superior a sete metros, não está inclusa na prestação de serviço a locação de andaime. Os custos serão de responsabilidade do Segurado. Informe essa 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 à adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

### RECLAMAÇÃO

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

\* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas e, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com a Central de Atendimento Santander ou com 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 pelo Serviço de Assistência.

## 3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS



### ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24H

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
<p><b>Chaveiro</b> – Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência, bem como de portas internas, e/ou confecção de chave (simples e tetra), conforme evento ocorrido.</p>	R\$ 200,00 – 2 intervenções/ano.	<p>Arrombamento, roubo ou furto.</p> <p>Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves.</p>
<p><b>Mão de obra hidráulica</b> – 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.</p> <p><b>Obs.:</b> cobre também o desentupimento de ramais internos em pias e tanques e o alagamento causado por rupturas de canos.</p>	R\$ 250,00 – 2 intervenções/ano.	<p>Alagamento.</p> <p>Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.</p>
<p><b>Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura</b> – 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.</p>	R\$ 250,00 – 1 intervenção/ano.	Problema emergencial.

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
<p><b>Mão de obra elétrica</b> – Envio de eletricitista para realizar reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.</p>	<p>R\$ 250,00 – 2 intervenções/ano.</p>	<p>Raio, dano elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia.</p> <hr/> <p>Problemas elétricos: tomadas queimadas, bocal de lâmpada, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos e campainhas (básicas).</p>
<p><b>Vidraceiro</b> – 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\$ 200,00 – 2 intervenções/ano.</p>	<p>Quebra de vidros.</p>
<p><b>Limpeza da residência</b> – 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 – 2 intervenções/ano.</p>	<p>Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval.</p>
<p><b>Vigilância</b> – 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 – 2 intervenções/ano.</p>	<p>Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.</p>
<p><b>Mudança e Guarda-Móveis</b> – Retirada, guarda de móveis e posteriores devoluções à residência em caso de evento previsto que exija reformas ou reparos à residência.</p>	<p>R\$ 400,00 para Mudança (ida e volta) – 2 intervenções/ano; R\$ 400,00 para Guarda – 2 intervenções/ano.</p>	<p>Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.</p>

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
<p><b>Cobertura provisória de telhados</b> – 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.</p>	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano.	Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves.
<p><b>Fixação de antena receptiva de sinais</b> – Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.</p>	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano.	Vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves.
<p><b>Hospedagem</b> – Reserva e pagamento de hospedagem do usuário e de seus familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.</p>	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia – máximo de 4 dias (R\$ 600,00) – 2 intervenções/ano.	Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.
<p><b>Regresso antecipado</b> – Passagem aérea (classe econômica) ou em 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.</p>	Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 2 intervenções/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.
<p><b>Recuperação do veículo</b> – Passagem aérea (classe econômica) ou em outro meio de transporte, a critério da prestadora, caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.</p>	Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 2 intervenções/ano.	
<p><b>Serviço de informação</b> – Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.</p>	Sem limite.	Serviço de informações.

### 3.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS

#### 3.1.1. 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 em seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **ROUBO OU FURTO QUALIFICADO** (caracterizado por destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- **INCÊNDIO/RAIO/EXPLOSÃO;**
- **DANO ELÉTRICO** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- **DESMORONAMENTO;**
- **VENDAVAL/GRANIZO/FUMAÇA;**
- **ALAGAMENTO** (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, 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 por danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exija 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.

**Problemas elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e torneiras elétricas, decorrentes de problemas funcionais 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 4 mm 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 um tapume e o serviço será encerrado.

**Assistência:** é o serviço que será prestado pela prestadora – Assistência 24 Horas, obedecendo-se as 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 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.

### 3.1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

### 3.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 3.2. SERVIÇOS



### 3.2.1. CHAVEIRO

#### DESCRIÇÃO

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 (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 quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.





### 3.2.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

#### DESCRIÇÃO

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. Esse 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, 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.

#### LIMITES

R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) para evento previsto ou 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 quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

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



### 3.2.3. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA

#### DESCRIÇÃO

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 a desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e a raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30 m de tubulação e à 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, acionadas 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 60 L (padrão residencial);
- tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- falta de conservação dos encanamentos, bem como da caixa de gordura (avarias prévias);
- serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- limpeza de caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais;
- desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- limpeza de caixa de gordura ou fossa séptica.

#### LIMITES

R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 1 (uma) intervenção ao ano, independentemente do evento.

**Horário de atendimento:** horário comercial.

**Observação:** a responsabilidade pela remoção ou pelo transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário, ou ocupante do imóvel.

O limite apresentado é para a caixa de gordura ou tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder o 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.



#### 3.2.4. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

##### DESCRIÇÃO

Na hipótese de problema emergencial (problemas elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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\$ 250,00 (duzentos 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 quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.



#### 3.2.5. VIDRACEIRO

##### DESCRIÇÃO

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 do material básico de reposição necessário: vidro canelado, liso ou martelado, até 4 mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da prestadora, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando ao 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.

##### LIMITES

R\$ 200,00 (duzentos reais) – 2 (duas) 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.



### 3.2.6. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

#### DESCRIÇÃO

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** à 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 essa limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

**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.

#### LIMITES

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

**Horário de atendimento:** horário comercial.

**Observação:** os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como quaisquer despesas com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, essa despesa também será de responsabilidade do usuário.



### 3.2.7. VIGILÂNCIA

#### DESCRIÇÃO

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 a 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.

#### LIMITES

Até 36h, limitadas a R\$ 300,00 (trezentos reais), considerando o que ocorrer primeiro – 2 (duas) 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.



### 3.2.8. MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS

#### DESCRIÇÃO

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.

#### LIMITES

R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para Mudança (ida e volta) – 2 (duas) intervenções ao ano; e R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para Guarda – 2 (duas) intervenções ao ano.

**Horário de atendimento:** horário comercial.

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



### 3.2.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

#### DESCRIÇÃO

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, ou em telhados com inclinação superior a 35°, que ofereçam risco de acidente ao prestador.

#### LIMITES

R\$ 400,00 (quatrocentos reais) –  
2 (duas) 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. Caso haja necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), seja por segurança, seja por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário. Esse serviço não inclui reparos em 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.



### 3.2.10. FIXAÇÃO DE ANTENA RECEPTIVA DE SINAIS

#### DESCRIÇÃO

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



### 3.2.11. HOSPEDAGEM

#### DESCRIÇÃO

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

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

#### LIMITES

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$ 600,00) – 2 (duas) intervenções ao ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.



### 3.2.12. REGRESSO ANTECIPADO

#### DESCRIÇÃO

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 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 ou compensar, junto a 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.

#### LIMITES

Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 2 (duas) 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 que o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.



### 3.2.13. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

Meio de transporte alternativo, a critério da prestadora – 2 (duas) 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.



### 3.2.14. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

#### DESCRIÇÃO

Na hipótese de 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 em sites de consultas telefônicas.

A prestadora se responsabiliza somente por 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.

#### LIMITES

**Sem limite.**



### 3.3. 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.

## 4. INSPEÇÃO DOMICILIAR



### INSPEÇÃO DOMICILIAR

#### SERVIÇOS

#### LIMITES

O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou um evento previsto. Abaixo, segue a relação de serviços disponíveis:

- **Revisão de instalação elétrica:** mão de obra para reajuste 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, limitando-se a 10 janelas, portas ou portões.
- **Limpeza de caixa-d'água:** até 5.000 litros, limitada a 01 (uma) caixa-d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa-d'água e é exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 1 metro de comprimento.
- **Limpeza de calhas:** consiste apenas na varredura e na retirada de sujeira e detritos de calhas com tubulação aparente, desde que tecnicamente possível, limitando-se a 50 metros lineares. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas.
- **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento e que não seja necessária a desmontagem dos mesmos.
- **Serviços gerais:** fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta-casacos, porta papel-toalha, porta para pano de prato, porta-chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV ou 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. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura TV ou micro-ondas, parabólica. Serviço exclusivo para casas.

Até 5 (cinco) serviços – 1 (uma) intervenção/ano.

## SERVIÇOS

## LIMITES

- **Troca de vidros:** mão de obra para substituição, parcial ou total, de até 1 m<sup>2</sup> de vidro liso, envidraçado ou laminado 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:** até 4 ralos e/ou sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de qualquer equipamento de detecção eletrônica.
- **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 1 caçamba por até 3 diárias (conforme legislação) e 1 intervenção/ ano.
- **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.

Até 5 (cinco) serviços – 1 (uma) intervenção/ano.



### AVISOS IMPORTANTES:

1. 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 de calhas, bem como de lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
2. 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.
3. A prestadora não se responsabiliza pela locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), seja por segurança, seja por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.
4. 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.

## 5. ELETROASSIST – LINHA BRANCA



### ELETROASSIST

#### SERVIÇOS

**Conserto de eletrodomésticos** – Pagamento da mão de obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:

#### LINHA BRANCA:

**COZINHA** – Fogão a gás, micro-ondas, refrigerador (geladeira), freezer e lavadora de louças.

**LAVANDERIA** – Lavadora de roupas, tanquinho e secadora de roupas.

**Horário de atendimento:** horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h.

**Idade dos eletrodomésticos:** até 06 anos de fabricação.

**Importante:** os agendamentos poderão ser solicitados pelo telefone 0800 770 5030, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

#### LIMITES

Até R\$ 200,00 por evento – 2 (duas) intervenções ao ano.

#### EVENTOS

Defeito técnico.

### 5.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ELETROASSIST

O **EletoAssist** administra a mão de obra até o limite de cobertura e dependendo do plano contratado, para o conserto de 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-feira a sexta-feira, 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.

#### 5.1.1. DEFINIÇÕES:

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

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

**Defeito:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento, ou o 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, prevista no Certificado de Garantia ou no 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.

### 5.1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

### 5.1.3. 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.

### 5.1.4. CARÊNCIA

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

## 5.2. SERVIÇOS

### 5.2.1. 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 guarneçam a residência coberta (somente um item por tipo de produto) e que 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 à 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 de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento – 2 (duas) intervenções ao ano.

## 5.3. 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 sua vigência, além dos que o fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de “recall”, 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 (por exemplo, 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 a umidade ou a 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 efetuados 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;
- causado por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural, tais como filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação etc., independentemente da origem do problema;
- produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do produto;
- qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corrediças, tampas etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela garantia do fabricante;
- quaisquer danos estéticos ao 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 por 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 de manuseio, operação, conservação ou uso do produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo Seguro Residencial;
- 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. Nesses casos, a cobertura de Conserto de Eletrodomésticos estará automaticamente encerrada.

## 6. ASSISTÊNCIA PET



### ASSISTÊNCIA A ANIMAIS – PET

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
<b>Transporte veterinário emergencial</b> – Remoção do animal (cão ou gato) para a clínica veterinária mais próxima ou para a clínica 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).
<b>Assistência veterinária emergencial</b> – 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.	
<b>Consultas veterinárias</b> – Consultas veterinárias na Rede Credenciada da prestadora.	1 consulta/ano.	
<b>Agendamento de consultas veterinárias</b> – Agendamento de consultas em Rede Credenciada ou em veterinário particular.	Sem limite.	Conveniência.
<b>Informações sobre vacinas</b> – Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, sobre a época para aplicação e sobre locais e datas de vacinações públicas.		
<b>Aplicação de vacinas em domicílio</b> – Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.	Sem limite (custo por conta do usuário).	
<b>Envio de ração</b> – Envio de ração à residência do usuário (especificações à sua escolha).	Taxa de entrega até R\$ 50,00 – 1 intervenção/ano.	

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
<p><b>Acionamento e/ ou agendamento de leva e traz</b> – Serviço leva e traz até o local necessário (clínicas, banho e tosa, hotel).</p> <p><b>Importante:</b> Agendamento com 24 horas de antecedência.</p>	Sem limite (custo por conta do usuário).	
<p><b>Informação sobre raças de cães</b> – Informações sobre as características das raças existentes no Brasil.</p>	Sem limite.	Conveniência.
<p><b>Informação sobre venda de filhotes</b> – Informações sobre os locais que vendem filhotes.</p>		
<p><b>Indicação de banho e tosa</b> – Informações sobre locais, horários de funcionamento e valores dos serviços em questão.</p>		
<p><b>Hospedagem de animais</b> – Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do usuário que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.</p>	R\$ 50,00/dia até 4 diárias – 1 intervenção/ano.	Acidente ou doença súbita do usuário.
<p><b>Informações veterinárias úteis</b> – Informações de pet shops, spas caninos, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.</p>	Sem limite.	Conveniência.
<p><b>Assistência funeral</b> – Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou o enterro do animal, conforme disponibilidade local.</p>	R\$ 400,00 – 1 intervenção/ano.	Falecimento (morte por qualquer causa).

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

### 6.1.1. 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 rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo-se 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, tenham 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 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.

---

### 6.1.2. 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.

### 6.1.3. 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.

### 6.1.4. 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.

### 6.1.5. ÂMBITO TERRITORIAL

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

---

### 6.1.6. 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.

## 6.2. SERVIÇOS



### 6.2.1. TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL

#### DESCRIÇÃO

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.

#### LIMITES

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) – 1 (uma) intervenção ao ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** 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 de um responsável pelo animal no momento do atendimento.



### 6.2.2. ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

#### DESCRIÇÃO

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.

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

#### LIMITES

**Limite:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 1 (uma) intervenção ao ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** 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 de um responsável pelo animal no momento do atendimento.



### 6.2.3. CONSULTAS VETERINÁRIAS

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

**Limite:** 1 (uma) consulta por ano.

**Horário de atendimento:** conforme horário da clínica veterinária.

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



### 6.2.4. AGENDAMENTO DE CONSULTAS VETERINÁRIAS

#### DESCRIÇÃO

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.

#### LIMITES

**Limite:** sem limite (custos por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas para agendamento de consultas.



### 6.2.5. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

**Limite:** sem limite (custos por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.



### 6.2.6. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

#### DESCRIÇÃO

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 em seu animal de estimação.

#### LIMITES

**Limite:** sem limite (custo por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** conforme horário da clínica veterinária.

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



### 6.2.7. ENVIO DE RAÇÃO

#### DESCRIÇÃO

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.

#### LIMITES

**Limite:** taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) – 1 intervenção por ano.

**Horário de atendimento:** conforme horário da Pet Shop.

**Observação:** 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 da Pet Shop.



### 6.2.8. ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

**Limite:** sem limite (custo por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** conforme horário do estabelecimento.

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



### 6.2.9. INFORMAÇÃO SOBRE RAÇAS DE CÃES

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.



### 6.2.10. INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.



### 6.2.11. INDICAÇÃO DE BANHO E TOSA

#### DESCRIÇÃO

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.

#### LIMITES

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.



### 6.2.12. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

**Limite:** R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias – 1 (uma) intervenção ao ano.

**Horário de atendimento:** conforme horário do estabelecimento.

**Observação:** 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 de um responsável pelo animal no momento do atendimento.



### 6.2.13. INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS

#### DESCRIÇÃO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis a seu animal, como pet shops, spas caninos, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

#### LIMITES

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a prestadora não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.



### 6.2.14. ASSISTÊNCIA FUNERAL

#### DESCRIÇÃO

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

#### LIMITES

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) – 1 (uma) intervenção ao ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura locais.

### 6.3. 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 aquelas provocadas por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má-fé;
- acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou de lesão no animal causados pelo usuário;
- danos sofridos pelo usuário em consequência de demência, 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 incluídas no custo da diária.

## 7. DESCARTE SUSTENTÁVEL



### ASSISTÊNCIA SUSTENTABILIDADE – CONSULTORIA SUSTENTÁVEL

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
<p><b>Orientação ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo consciente de água;</li> <li>• consumo consciente de energia elétrica;</li> <li>• reciclagem de lixo.</li> </ul>	Sem limite.	Consultoria sustentável.
<p><b>Projetos ecoeficientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações úteis para deixar a residência sustentável;</li> <li>• orçamento gratuito para projetos sustentáveis.</li> </ul>		
<p><b>Serviço de descarte</b></p> <p>Descarte de móveis e equipamentos eletrônicos, seguindo as práticas de sustentabilidade e as normas vigentes.</p>	Até 3 produtos por coleta – 2 utilizações por ano.	Descarte.

## 7.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS SUSTENTABILIDADE

### 7.1.1. 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.

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

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta e risco, de acordo com seus critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas 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 do número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

#### Horários de atendimento:

- a. Coletas: horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h.
- b. Atendimento telefônico: horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h30 às 17h.
- c. Interações via internet: agendamentos e serviços de sustentabilidade todos os dias, 24 horas por dia.

### 7.1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

### 7.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 7.2. SERVIÇOS



### 7.2.1. ORIENTAÇÃO AMBIENTAL

#### DESCRIÇÃO

Energia para preservar. Uma assessoria especializada que vai ajudar você e sua família a entender e a pôr em prática atitudes como o consumo consciente de água, energia elétrica, reciclagem de lixo, entre outras.

A abrangência do serviço é em todo o território nacional e você pode utilizar quantas vezes desejar.

#### LIMITES

Sem limite.





### 7.2.2. PROJETOS ECOEFICIENTES

#### DESCRIÇÃO

Preserve o lugar que você divide com mais 7 bilhões de pessoas.

Sabe aquele projeto sustentável que você pensou em fazer em sua casa, mas não sabia como o colocar em prática? Nossos especialistas podem ajudar você a realizá-lo e a transformar sua residência em um lar mais sustentável, com telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros. Você receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços. A abrangência é em todo o território nacional e você pode utilizar quantas vezes desejar.

**Abrangência:** território nacional.

#### LIMITES

Sem limite.



### 7.2.3. SERVIÇO DE DESCARTE

#### DESCRIÇÃO

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente desmontados, seus componentes e seus materiais serão separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matérias-primas ou subprodutos. Os materiais que não tiverem essa possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados. Todo esse processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

#### LIMITES

Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações ao ano.

**a. Descarte sustentável**

- Retirada de móveis e equipamentos da residência, conforme abaixo:

ASSISTÊNCIA SUSTENTABILIDADE			
CATEGORIA	LINHA	PRODUTOS	LIMITE <sup>1</sup>
<b>Grande</b>	Eletrodomésticos	Aparelhos de ar-condicionado	Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações ao ano.
		Freezers horizontais e verticais	
		Frigobares	
		Geladeiras	
		Lava-louças	
		Lavadoras domésticas	
		Secadoras domésticas	
		Sons Rack/Home Theaters	
		TVs de Plasma ou LCD, acima de 26"	
		TVs de Tubo, acima de 21"	
	Móveis	Armários de cozinha e quarto	
		Camas	
		Mesas	
		Poltronas	
		Colchões	
		Fogões	
		Sofás	
Estantes de sala			
<b>Médio</b>	Eletrodomésticos	Aquecedor de ambiente	
		Aspiradores de pó	
		Batedeiras	
		Cafeteiras	
		Centrífugas	
		Copiadoras de pequeno porte	
		Enceradeiras	
		Fax	
		Fornos elétricos	
		Gravadores e reprodutores de DVD	
		Grills Elétricos	

**ASSISTÊNCIA SUSTENTABILIDADE**

CATEGORIA	LINHA	PRODUTOS	LIMITE <sup>2</sup>
<b>Médio</b>	Eletrodomésticos	Impressoras e impressoras de caixa	Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações ao ano.
		Liquidificadores	
		Máquinas de costura elétricas	
		Máquinas de escrever elétricas	
		Microcomputadores	
		Micro-ondas	
		Mini-Systems, até 2 caixas	
		Moedores de carne domésticos	
		Monitores de LCD ou CRT	
		Multiprocessadores	
		Plotters de pequeno porte	
		Projetores	
		Scanners	
		Sons portáteis	
		Terminais de caixa e terminais inteligentes	
		Thin Clients	
		Torradeiras	
		TVs de Tubo, de até 21"	
		TVs de Plasma ou LCD, até 26"	
		Unidades de armazenamento externo	
	Vaporizadores tipo VAOP		
	Ventiladores de mesa ou chão		
	Videocassetes		
	Videogames		
	Videokês		
	Móveis	Armários de cozinha e quarto	
		Camas	
Mesas			
Colchões			
Fogões			
Sofás			
Estantes de sala			

**ASSISTÊNCIA SUSTENTABILIDADE**

CATEGORIA	LINHA	PRODUTOS	LIMITE <sup>2</sup>
<b>Pequeno</b>	Eletrodoméstico	Agendas eletrônicas	Até 3 (três) produtos por coleta e 2 (duas) utilizações ao ano.
		Barbeadores	
		Calculadoras	
		Câmeras fotográficas digitais	
		Cartuchos/Toners de tinta	
		Celulares/Acessórios	
		Ferros de passar roupa	
		Filmadoras	
		Furadeiras	
		Microfones e fones de ouvido	
		Mídias (CD/DVD)	
		Míni PABX	
		Modems	
		MP3 Players/iPods	
		Netbooks	
		Notebooks	
		Parafusadeiras elétricas	
		Pilhas e baterias	
		Pranchas de alisamento de cabelos	
		Roteadores de pequeno porte	
		Sanducheiras	
Secadores de Cabelos			
Secretárias eletrônicas			
Smartphones			
Teclados			



**IMPORTANTE:**

- Caso o produto para descarte não esteja na lista, entre em contato com a Central de Atendimento.
- Prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento do agendamento pela Descarte Certo para realização da coleta.
- Entrega de Certificado de Descarte (ISO 14001) aos clientes, para cada descarte realizado, por e-mail, evitando impressões em papel, por questões de sustentabilidade.
- Entrega à prestadora de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações da própria Descarte Certo; se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local.
- Não está coberta a desmontagem ou a montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores, onde sejam possíveis a entrada e o estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador.

**MODELO DO CERTIFICADO**



### 7.3. MODELO DE DECLARAÇÃO DE RETIRADA

descarte certo  
SISTEMA DE LIXO  
E RESÍDUOS

027/2011

**DECLARAÇÃO**

Eu, Levi Castro Junior, portador do CPF 044457568215, declaro estar enviando os produtos relacionados abaixo, sem valor comercial, para reciclagem.

Quantidade	Descrição
04	Micro Ondas, TV 20", Vídeo Cassete e Torradeira

Local da Coleta: Rua Albuquerque, Lins 646- Complemento : Aptº04 - Higiêópolis  
São Paulo - SP  
CEP: 01230-300

Transportadora: Descarte Certo Soluções e Serviços Ambientais S.A.  
Cajada dos Antares, 71 Sala 05  
Santana de Parnaíba -SP  
CEP 06541-065

São Paulo, 30 de Dezembro de 2012

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Em cumprimento ao Determinado pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo  
Coordenadoria de Administração Tributária - CAT  
Coordenadoria Tributária - CT  
Consulta nº 148.0000

Av. Paulista, 2.421 - 5º andar - Bela Vista  
01311-100 - São Paulo  
www.grupoambipar.com.br

### 7.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado em parede, piso etc.;
- retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da rede de prestadores;
- retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- retirada de móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado.
- retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante de seu cadastro.

## 8. MOTORISTA SUBSTITUTO



### MOTORISTA SUBSTITUTO

#### SERVIÇOS

**Motorista substituto** – Envio de motorista para conduzir o veículo cadastrado e seu condutor de volta à sua residência, caso o usuário não esteja em condições físicas ou psicológicas.

#### LIMITES

Retorno até residência (até 50 km) – 2 intervenções/ano.

#### EVENTOS

Conveniência.

### 8.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO MOTORISTA SUBSTITUTO

#### 8.1.1. 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.

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

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e dos registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta e risco, de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas 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. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

#### 8.1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

#### 8.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## **8.2. SERVIÇOS**

### **8.2.1 MOTORISTA SUBSTITUTO**

Se o usuário não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo cadastrado para seu retorno à residência e não houver em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a prestadora fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor de volta à sua residência e estacioná-lo conforme sua indicação.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar suas chaves, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, ao porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando-lhe as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e a residência do motorista não exceda o limite.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar, conforme as exigências das normas oficiais de trânsito, e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela prestadora.

**Limite:** Retorno até residência (até 50 km) – 2 (duas) intervenções ao ano.



## 9. HELP DESK – COMPLETO



### ASSISTÊNCIA À INFORMÁTICA – HELP DESK COMPLETO<sup>1</sup>

#### SERVIÇOS

#### LIMITES

#### EVENTOS

##### DESKTOP E LAP TOP

- 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 a 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 etc.), e seus pacotes de serviços;
- diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (Desktop/Laptop);
- suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação etc.);
- 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 (por exemplo, atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- suporte à instalação de rede wireless;
- suporte a procedimentos de backup.

Sem limite.

Conveniência.

##### 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 à configuração de rota – Origem e destino;
- configurações gerais do viva-voz;
- instruções para a atualização de softwares de mapas.

**SERVIÇOS**

**LIMITES**

**EVENTOS**

**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.

**SMARTPHONE E DEMAIS APARELHOS CELULARES**

- Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- instruções gerais de manuseio e utilização;
- sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos.

**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.

**iPad/ Tablet**

- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- configuração inicial do equipamento: rede Wi-Fi, 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.

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS
<p><b>AMAZON KINDLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instruções de uso dos cinco controles (home, back, next-previous, page e teclado);</li> <li>como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;</li> <li>registro e associação do Kindle na Amazon;</li> <li>ativando suas funcionalidades, como Text to Speech, definições de palavras etc.;</li> <li>gerenciamento de seu e-book: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (.pdf e outros) para leitura no Kindle;</li> <li>configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, na Wikipedia;</li> <li>instruções de como navegar na internet com o Kindle.</li> </ul>	Sem limite.	Conveniência.

<sup>1</sup>Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico. Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

## 9.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA À INFORMÁTICA HELP DESK COMPLETO

### 9.1.1. DEFINIÇÕES

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

#### Equipamentos assessorados e diagnosticados:

##### Hardware

A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente;  
memória de 256 MB RAM;  
HD 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

Sistemas operacionais Windows (a partir de Windows XP), Linux e Macintosh.

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

### 9.1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

### 9.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 9.2. SERVIÇOS



### 9.2.1. HELP DESK MICROCOMPUTADORES (DESKTOP E LAPTOP)

#### DESCRIÇÃO

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 USS, que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Processos de atendimento telefônico:

- 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 licenciados básicos, 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 (Desktop/Laptop);
- 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 (por exemplo, atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- suporte à instalação de rede wireless;
- suporte a procedimentos de backups.

#### LIMITES

Sem limite.

**Horário de Atendimento:**  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



### 9.2.2. GPS

#### DESCRIÇÃO

- 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.

#### LIMITES

Sem limite.

#### Horário de Atendimento:

de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



### 9.2.3. HELP DESK GAMES

#### DESCRIÇÃO

- 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.

#### LIMITES

Sem limite.

#### Horário de Atendimento:

de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



### 9.2.4. HELP DESK SMARTPHONE E DEMAIS APARELHOS CELULARES

#### DESCRIÇÃO

- Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- instruções gerais de manuseio e utilização;
- sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos.

#### LIMITES

Sem limite.

#### Horário de Atendimento:

de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



### 9.2.5. HELP DESK FOTO E VÍDEO

#### DESCRIÇÃO

- 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.

#### LIMITES

Sem limite.

**Horário de Atendimento:**  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



### 9.2.6. HELP DESK IPAD/TABLET

#### DESCRIÇÃO

- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- configuração inicial do equipamento: rede Wi-Fi, 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.

#### LIMITES

Sem limite.

**Horário de Atendimento:**  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



### 9.2.7. HELP DESK AMAZON KINDLE

#### DESCRIÇÃO

- 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 e-book: 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, na Wikipedia;
- instruções de como navegar na internet com o Kindle.

#### LIMITES

Sem limite.

**Horário de Atendimento:**  
de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 22h, e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

### **9.3. FECHAMENTO DO SERVIÇO**

A Central de Atendimento prestadora 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.

### **9.4. EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Equipamentos com idade superior a 6 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;
- palmtops, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- servidores e no-breaks;
- softwares de jogos.