

Condições Contratuais



Bradesco Seguro Residencial Exclusive

CNPJ: 92.682.038/0001-00

N.º Processo na SUSEP: 15414.901163/2017-73

Versão: Dezembro/2021

 **bradesco seguros**

ÍNDICE

CONDIÇÕES GERAIS

1. OBJETIVO DO SEGURO, OBJETO SEGURADO E ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	7
2. ACEITAÇÃO DO SEGURO.....	9
3. INÍCIO E TÉRMINO DO CONTRATO DE SEGURO.....	10
4. ALTERAÇÃO DO CONTRATO DE SEGURO.....	11
5. RESCISÃO E CANCELAMENTO.....	11
6. RENOVAÇÃO.....	12
7. COBERTURAS.....	13
8. LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA POR COBERTURA CONTRATADA.....	13
9. FRANQUIA DEDUTÍVEL E/OU PARTICIPAÇÃO DO SEGURADONOS PREJUÍZOS	14
10. RISCOS EXCLUÍDOS – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS	14
11. BENS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS.....	17
12. PRÊMIO – PAGAMENTO E FRACIONAMENTO	19
13. SINISTRO.....	21
14. FORMA DE CONTRATAÇÃO.....	27
15. APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS E INDENIZAÇÕES	27
16. CONCORRÊNCIA DE SEGUROS	28
17. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS	29
18. PERDA DE DIREITOS.....	30
19. AGRAVAÇÃO DO RISCO.....	31
20. ATUALIZAÇÃO DE VALORES E ENCARGOS MORATÓRIOS	32
21. CESSÃO DA APÓLICE	34
22. AVISOS E COMUNICAÇÕES.....	34
23. FORO	35
24. PRESCRIÇÃO	35

25. GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS.....	35
---------------------------------------	----

ANEXO I - COBERTURAS

1. COBERTURA BÁSICA.....	40
2. COBERTURAS ACESSÓRIAS	44
COBERTURA 01 – MORADIA TEMPORÁRIA	44
COBERTURA 03 - VENDAVAL, FURACÃO, CICLONE, TORNADO, GRANIZO, NEVE E GEADA	47
COBERTURA 04 - DANOS ELÉTRICOS	49
COBERTURA 05 - ROUBO.....	52
COBERTURA 12 - RESPONSABILIDADE CIVIL - MODALIDADE 01 - RESPONSABILIDADE CIVIL - FAMILIAR (COM DANOS MORAIS).....	55

ANEXO II - CLÁUSULAS PARTICULARES

CLÁUSULA 118 - COBERTURA EXCLUSIVA PARA PRÉDIOS	63
CLÁUSULA 119 - COBERTURA EXCLUSIVA PARA CONTEÚDO.....	63

Anexo III – ASSISTÊNCIAS

Residencial Dia e Noite	64
1. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	64
2. EVENTOS PREVISTOS	65
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	66
4. OS SERVIÇOS.....	68
4.1. ENCANADOR	68
4.2. DESENTUPIMENTO COM MAQUINÁRIO.....	69
4.3. LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA/ESGOTO	70
4.4. ELETRICISTA	70
4.5.CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) OU ACESSO A CÔMODOS DO IMÓVEL	71
4.6. VIDRACEIRO	72
4.7. LIMPEZA DE CAIXA D´ ÁGUA – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS	73
4.8. LIMPEZA DE TELHADOS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS	74

4.9. LIMPEZA DE CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS	74
4.10. GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO	75
5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	75
6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	75
7. EXCLUSÕES	76
8. DISPOSIÇÕES FINAIS	78

Descarte Ecológico80

1. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	80
2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	81
3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	83
4. OS SERVIÇOS.....	84
4.1. DESCARTE ECOLÓGICO.....	84
5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	85
6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	85
7. EXCLUSÕES	86
8. DISPOSIÇÕES FINAIS	87
9. RELAÇÃO DOS ITENS COLETÁVEIS.....	88

Linha Branca e Marrom91

1. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	91
2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	92
3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	93
4. OS SERVIÇOS.....	95
4.1 CONserto LINHA BRANCA	95
4.2 CONserto LINHA MARROM.....	95
5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	96
6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	96
7. EXCLUSÕES	97
8. DISPOSIÇÕES FINAIS	99

Serviços Gerais101

1. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	101
2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	102

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	103
4. OS SERVIÇOS	104
4.1. LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS	104
4.2. INSTALAÇÃO DE TRINCO PEGA-LADRÃO	104
4.3. MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS	105
4.4. INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO.....	105
4.5. FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS.....	105
4.6. TROCA DE VIDROS.....	105
4.7. INSTALAÇÃO DE TOMADAS EXTERNAS	106
4.8. TROCA DE FIAÇÃO COMPROMETIDA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO	106
4.9. FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO	106
4.10. INSTALAÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS.....	106
4.11. INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO.....	107
4.12. INSTALAÇÃO OU TROCA DE ASSENTO DE VASO SANITÁRIO	107
4.13. INSTALAÇÃO DE ACESSÓRIOS PARA BANHEIRO	107
4.14. INSTALAÇÃO DE FITA ANTIDERRAPANTE EM BANHEIROS	108
4.15. FIXAÇÃO DE OBJETOS PARA ADAPTAÇÃO DE NECESSIDADES ESPECIAIS	108
4.16. INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA TV.....	108
4.17. INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA MICROONDAS.....	109
4.18. INSTALAÇÃO DE LINHA BRANCA E MARROM.....	110
4.19. INSTALAÇÃO DE FILTRO/PURIFICADOR DE ÁGUA	110
5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	110
6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	111
7. EXCLUSÕES.....	111
8. DISPOSIÇÕES FINAIS	112
Assistência Tecnologia	114
1. OBJETO E DEFINIÇÕES	114
2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	116
3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	117
4. OS SERVIÇOS	118
4.1. SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL I.....	118
4.2. SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL II.....	120
4.3. SUPORTE AO USUÁRIO APPLE.....	121

4.4. SUPORTE AO USUÁRIO LINUX	124
5. FORMAS DE ATENDIMENTO.....	125
5.1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	125
5.2. ATENDIMENTO VIA ACESSO REMOTO (EXCLUSIVO PARA COMPUTADORES).....	125
5.3. ATENDIMENTO VIA VISITA TÉCNICA.....	125
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	126
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	126
8. EXCLUSÕES.....	126
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	129

CONDIÇÕES GERAIS

1. OBJETIVO DO SEGURO, OBJETO SEGURADO E ÂMBITO GEOGRÁFICO

11 Objetivo do Seguro

O presente seguro tem por objetivo garantir o pagamento de indenização por prejuízos, desde que devidamente comprovados, decorrentes de perdas e danos aos bens segurados, em consequência de risco coberto e ocorrido no local indicado na apólice, de acordo com estas Condições Gerais, as Condições Especiais das Coberturas Contratadas (Anexo I) e Cláusulas Particulares (Anexo II) que vierem a integrar as Condições Contratuais do seguro, as quais estarão expressamente mencionadas na apólice.

12 Objeto Segurado - Bens Cobertos pelo Seguro

1.2.1. O presente seguro destina-se a garantir, exclusivamente, o imóvel e conteúdo que componham uma única residência habitual ou veraneio existente no endereço indicado na apólice.

1.2.2. A critério do Proponente, o seguro poderá abranger somente o imóvel ou somente o conteúdo, neste caso estará expressamente mencionada na apólice a respectiva Clausula Particular (Cláusula 118 – Cobertura Exclusiva para Prédios ou Cláusula 119 – Cobertura Exclusiva para Conteúdo).

1.2.3. Para efeito deste seguro:

a) **Existindo no endereço mais de uma residência, o seguro somente garantirá a residência especificada na apólice e de uso exclusivo do Segurado. Entretanto, o Segurado poderá para cada uma das residências determinar às coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Garantia por Cobertura contratada. Neste caso cada seguro será considerado distinto dos demais, não sendo admitida, em hipótese alguma, a acumulação de coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Garantia, bem como o Segurado não poderá alegar excesso de verba em qualquer Seguro para compensação de eventual insuficiência de outro;**

b) **Na hipótese do seguro ser contratado pelo locatário do imóvel e este estiver garantido pelo presente seguro, toda e qualquer indenização referente ao imóvel será paga ao proprietário do imóvel, independentemente da existência ou não de cláusula beneficiária em favor do mesmo;**

c) **Se o imóvel segurado possuir outro seguro feito pelo condomínio a que faça parte, o seguro do condomínio será utilizado em primeiro lugar, no que diz respeito ao imóvel, sendo que o presente seguro servirá como um seguro complementar, a segundo risco, amparando, desde que cobertos pelas presentes condições, eventuais prejuízos que possam não estar cobertos pelo seguro feito pelo condomínio; e**

d) **Se o imóvel segurado possuir seguro obrigatório do Sistema Financeiro de Habitação, o presente seguro será destinado à garantia do conteúdo do imóvel, e com relação ao imóvel o presente seguro servirá como um seguro complementar, a segundo risco, amparando, desde que cobertos pelas presentes condições, eventuais prejuízos que possam não estar cobertos pelo referido seguro obrigatório.**

1.2.4. Definições

Para efeito deste seguro, considera-se:

a) **Imóvel:** a edificação destinada à habitação, ocupada por um único indivíduo ou por uma só família, podendo ser tipo casa (edificação uni familiar) ou apartamento (unidade autônoma, integrante de uma edificação bifamiliar ou multifamiliar), incluindo todas as instalações fixas que façam parte integrante de suas construções (água, eletricidade, telefone, gás, hidráulicas, refrigeração, calefação e energia solar), exceto fundações, alicerces e o terreno. Sendo tipo casa também integrarão a edificação as dependências anexas, tipo: área de serviços domésticos, área de lazer, casa do caseiro, casa de hóspedes e garagem;

b) **Conteúdo:** móveis, aparelhos, equipamentos e objetos de uso exclusivo pessoal e doméstico.

c) **Endereço:** denominação do logradouro público, e respectiva identificação numérica, complemento, bairro, cidade, UF e CEP;

d) **Residência habitual:** domicílio permanente; e

e) **Residência de veraneio:** domicílio não habitual destinado usualmente para férias ou lazer.

1.2.5. Sob pena de nulidade do seguro, é vedada à sua contratação para imóveis:

a) **Construídos com paredes ou cobertura de madeira, compensados ou qualquer outro material combustível, salvo expressa estipulação em contrário na apólice;**

- b) Que não sejam exclusivamente ocupados por moradia;
- c) Destinados à habitação coletiva (repúblicas, cortiços, estalagem, hospedaria, pousada, pensão, albergue, asilo, casa de repouso e similares);
- d) Habituais desocupados, salvo quando informado na contratação do seguro, observados os termos do subitem 1.2.6 das Condições Gerais.

1.2.6. Interrupção de Cobertura

Em caso de desabilitação temporária da residência habitual segurada, a seguradora garantirá os bens cobertos até 60 (sessenta) dias. Caso o período de desabilitação do imóvel habitual segurado ultrapasse os 60 (sessenta) dias, a seguradora garantirá somente os danos causados ao Prédio de acordo com as Coberturas contratadas no presente seguro. Exceto para os casos em que a desocupação do imóvel seja proveniente de quaisquer tipos de obras civis de construção, reconstrução, instalações, montagens, demolições, manutenções ou reparos realizadas no imóvel, observados os termos da alínea "v" do item 10 – Riscos Excluídos das Condições Gerais.

13. Âmbito Geográfico

1.3.1. As disposições do contrato de seguro aplicam-se, exclusivamente, às perdas e danos ocorridos nos locais segurados situados no território nacional, salvo estipulação em contrário nas Condições Especiais das Coberturas ou Particulares da apólice.

1.3.2. Fica entendido e acordado que eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas no exterior correrão a cargo da Seguradora.

2. ACEITAÇÃO DO SEGURO

2.1. A contratação do seguro será feita mediante proposta assinada pelo proponente, por seu representante legal ou por corretor habilitado, e entregue sob protocolo fornecido pela Seguradora.

2.2. A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco pela Seguradora, que:

2.2.1. Disporá do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento do prêmio de seguro (parcela única ou da primeira parcela, nos seguros com prêmio fracionado) para análise de aceitação do seguro.

2.2.2. Poderá solicitar documentos ou informações complementares para análise e aceitação do risco, hipótese em que o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que a Seguradora receber as informações ou os documentos, observando-se, ainda, que a mencionada solicitação:

- a) Somente poderá ocorrer uma única vez caso o proponente seja pessoa física; e
- b) Poderá ocorrer mais de uma vez caso o proponente seja pessoa jurídica, desde que a Seguradora fundamente o pedido.

2.3. A ausência de manifestação, por escrito, da Seguradora, no prazo previsto, caracterizará a aceitação tácita do risco.

2.4. O início de vigência do seguro será a partir da data do recebimento do prêmio de seguro (parcela única ou da primeira parcela, nos seguros com prêmio fracionado).

2.5. Na hipótese de não aceitação do seguro, a Seguradora fará comunicação formal ao Proponente apresentando a justificativa da recusa:

2.5.1. A cobertura do seguro prevalecerá por mais 2(dois) dias úteis a partir da data da formalização da recusa;

2.5.2. A Seguradora devolverá o adiantamento citado anteriormente, deduzindo a parcela correspondente ao período de cobertura concedido, no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da data da recusa; e

2.5.3. Em caso de mora da Seguradora, caracterizada pelo não pagamento da devolução devida no prazo definido no item 2.5.2, deverá ser observado o disposto no item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

2.6. A Emissão da apólice, do certificado de seguro ou do endosso será feita em até 15 (quinze) dias, a partir da data de aceitação da proposta.

2.7. O registro deste seguro na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.

2.8. O Proponente / Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site “www.susep.gov.br”, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, C.N.P.J. ou C.P.F.

2.9. As Condições Contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico “www.susep.gov.br”, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta.

3. INÍCIO E TÉRMINO DO CONTRATO DE SEGURO

3.1. Este seguro é válido por um ano, a contar das 24 (vinte e quatro) horas do dia do pagamento da parcela única, nos seguros pagos em parcela única, ou da primeira parcela, nos seguros com prêmio fracionado, observados os termos do Item 12 (Prêmio e Fracionamento) destas Condições Gerais.

3.2. As apólices, os certificados de seguro e os endossos iniciam-se e encerram-se às 24 (vinte e quatro) horas dos dias neles indicados.

4. ALTERAÇÃO DO CONTRATO DE SEGURO

41 Quaisquer alterações nas características do risco, bem como nas Condições Contratuais em vigor somente poderão ser feitas mediante pedido assinado pelo Segurado, por seu representante legal ou por corretor habilitado e entregue sob protocolo fornecido pela Seguradora.

4.1.1. A comunicação de alterações das características do risco deverá ser efetuada de imediato e por escrito, sob pena do Segurado perder o direito à garantia.

42 A Seguradora disporá do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento da proposta de alteração do seguro, para aceitá-la ou não.

43 A Seguradora poderá solicitar documentos ou informações complementares para análise e aceitação do pedido de alteração, hipótese em que o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que a Seguradora receber as informações ou os documentos, observando-se, ainda, que a mencionada solicitação:

4.3.1. Somente poderá ocorrer uma única vez caso o proponente seja pessoa física;

4.3.2. Poderá ocorrer mais de uma vez caso o proponente seja pessoa jurídica, desde que a Seguradora fundamente o pedido.

44. Na hipótese de não aceitação do pedido de alteração de seguro, a Seguradora fará comunicação formal ao Segurado apresentando a justificativa da recusa.

45. As alterações no contrato serão realizadas por meio de aditivo ou endosso com anuência expressa das partes.

5. RESCISÃO E CANCELAMENTO

51 Rescisão

5.1.1. O contrato de seguro poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer das partes e com a concordância recíproca, ficando a Seguradora isenta de qualquer responsabilidade, observadas as seguintes disposições:

a) Caso a rescisão seja solicitada pelo Segurado, a Seguradora reterá, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a tabela contida no subitem 12.2.5., do item 12 (PRÊMIO – PAGAMENTO E FRACIONAMENTO) destas Condições

Gerais. No caso de prazo não previsto na referida tabela, o valor a ser retido terá por base o percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior.

b) Caso a rescisão seja realizada pela Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido.

5.1.2. Os valores eventualmente devidos a título de devolução de prêmios pela Seguradora sujeitam-se à atualização monetária pela variação do índice estabelecido no Item 20 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais, a partir da data de recebimento da solicitação de rescisão ou a data da efetiva rescisão, se a mesma ocorrer por iniciativa da Seguradora.

5.2. Cancelamento

Este contrato de seguro será automaticamente extinto ou cancelado, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, quando: correr o previsto no subitem 5.1 precedente;

a) Ocorrer o previsto no subitem 5.1 precedente;

b) O Segurado deixar de pagar à Seguradora o prêmio ou parcela(s) do prêmio, conforme previsto no Item 12 (Prêmio – Pagamento e Fracionamento) destas Condições Gerais;

c) O correr o previsto no Item 18 (Perda de Direitos) destas Condições Gerais;

d) O correr à nulidade do seguro previsto no subitem 1.2.5 do Item 1 (Objetivo do Seguro, Objeto Segurado e Âmbito Geográfico) destas Condições Gerais. Neste caso a Seguradora restituirá ao Segurado, deduzidos os emolumentos, a parcela do prêmio pago, atualizado conforme disposto no Item 20 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais; e

Também se dará extinção ou cancelamento automático em outras situações previstas nas demais Condições Contratuais.

6. RENOVAÇÃO

61 Este seguro ficará automaticamente renovado por igual período de vigência, desde que o prêmio do seguro relativo à renovação tenha sido pago até a data de vencimento deste seguro, cuja vigência iniciar-se-á a partir das 24h (vinte e quatro horas) dessa data.

62 Ficará a critério do Segurado pagar o prêmio em parcela única ou efetuar o pagamento da primeira parcela, caso deseje seu seguro com prêmio fracionado, dentro do prazo previsto no subitem 6.1 precedente.

63. Caso o pagamento do prêmio, em parcela única ou da primeira parcela, seja efetuado após a data-limite estabelecida no subitem 6.1 precedente, o pagamento do prêmio caracterizará a contratação de um novo seguro, com validade de 1 (um) ano, a contar das 24h (vinte e quatro horas) do dia desse pagamento na rede bancária, prevalecendo, em tal caso, todos os critérios estabelecidos no item 2 (Aceitação do Seguro) destas Condições Gerais.

64. A renovação automática prevista no subitem 6.1 precedente somente se dará uma única vez.

7. COBERTURAS

71. Serão de contratação obrigatória a Cobertura Básica e todas as Coberturas Acessórias previstas para o presente seguro.

72. Na hipótese de sinistro decorrente de risco simultaneamente amparado por várias coberturas contratadas, prevalecerá aquela que for mais favorável ao Segurado, a seu critério, não sendo admitida, em hipótese alguma, a acumulação de coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Garantia.

73. Ficam automaticamente ratificados todos os termos das presentes Condições Gerais que não tenham sido alterados pelas Condições Especiais das coberturas contratadas (Anexo I), que fazem parte integrante e inseparável deste seguro.

8. LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA POR COBERTURA CONTRATADA

8.1. Entende-se como Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada (LMGCC) o valor máximo a ser pago pela Seguradora, resultante de determinado evento ou série de eventos ocorridos na vigência da apólice e garantidos pela cobertura contratada, compreendendo danos ao objeto segurado, as despesas de salvamento e outras despesas amparadas pela cobertura contratada.

8.2. Poderão ser estipulados sublimites, devendo ser observado que:

a) Entende-se como sublimite o valor máximo a ser pago pela Seguradora, resultante de determinado evento ou série de eventos ocorridos na vigência da apólice e garantidos pela cobertura contratada;

b) Os sublimites que constarem na apólice não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, e farão parte integrante deste;

c) Qualquer pagamento de indenização enquadrado nesses sublimites reduzirá o Limite a que ele se refere na proporção do valor pago.

8.3. Os Limites ou Sublimites mencionados anteriormente não representam, em qualquer hipótese, pré-avaliação do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse (s) segurado(s), e decorrem da opção do Segurado ou seu representante legal sob sua exclusiva responsabilidade, dentre as opções previstas pelo presente seguro.

8.4. O Segurado ou seu representante legal ao optar pelo Limite Máximo de Garantia da Cobertura Básica, automaticamente estará optando pelos Limites Máximos de Garantia das Coberturas Acessória correspondentes àquele limite.

8.5. O valor máximo da indenização a que o Segurado terá direito, com base nas Condições Contratuais, não poderá ultrapassar o valor dos do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse (s) segurado(s) no momento do sinistro, independentemente de qualquer disposição constante deste seguro.

8.6. O Segurado não poderá alegar excesso de verba em qualquer cobertura para compensação de eventual insuficiência de outra.

9. FRANQUIA DEDUTÍVEL E/OU PARTICIPAÇÃO DO SEGURADO NOS PREJUÍZOS

91. Em caso de sinistro, poderá ser deduzido dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a franquias ou participação do Segurado, conforme indicado na apólice por cobertura contratada.

92. Se duas ou mais franquias relativas a danos materiais cobertos em conformidade com os termos das Condições Contratuais deste seguro, forem aplicáveis a um mesmo evento, deverá ser utilizada a franquias de maior valor, a menos que haja disposição em contrário.

10. RISCOS EXCLUÍDOS – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS

Além dos riscos excluídos especificamente descrito em cada cobertura, o presente contrato de seguro não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

a) Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, ataques cibernéticos, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências. A Seguradora não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o sinistro;

b) Atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo

Segurado, pelo Beneficiário ou pelo Representante Legal, de um ou de outro. Para seguros contratados por pessoas jurídicas, o disposto aplicasse aos Sócios Controladores, aos seus Dirigentes e Administradores Legais, aos Beneficiários e aos seus respectivos Representantes Legais;

c) Contaminação química ou biológica e poluição de qualquer natureza, mesmo que direta ou indiretamente causadas por quaisquer dos eventos garantidos por este seguro;

d) Custos extraordinários de reparo, limpeza, reconstituição, pintura, ou qualquer tipo de restauração de objetos, ou prédios, de alguma forma tidos como históricos, artísticos, de autor único, antigos ou raros, naquilo que excederem os custos dos reparos normais que seriam feitos em objetos ou prédios análogos, porém que não tivessem suas características particulares;

e) Custos extras de reparo ou substituição exigidos por qualquer norma, regulamento, estatuto ou lei que restrinja o reparo, alteração, uso, operação, construção, reconstrução ou instalação na residência segurada;

f) Dano moral de qualquer natureza, exceto aqueles vinculados a Danos Corporais e/ou Materiais garantidos pela Cobertura 12 – Responsabilidade Civil Familiar (Com Danos Morais), quando contratada;

g) Destruição por ordem de autoridade pública, salvo para evitar a propagação de risco coberto;

h) Desvalorização do objeto segurado, lucros cessantes, perda de mercado e perdas financeiras, contas, despesas, multas ou qualquer obrigação contratual ou legal;

i) Erupção vulcânica, água do mar proveniente de ressaca e entrada de areia e terra no interior do imóvel por janela, portas ou quaisquer outras aberturas;

j) Falha ou mau funcionamento de qualquer equipamento ou programa de computador ou sistema de computação eletrônica de dados em reconhecer ou corretamente interpretar ou processar ou distinguir ou salvar qualquer data como real e correta data de calendário, ainda que continue a funcionar corretamente após aquela data;

k) Instalações condenadas ou autuadas pelo Corpo de Bombeiros, concessionárias de serviços públicos, Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) ou outro órgão público ou privado devidamente habilitado a

inspecionar, aprovar, atestar ou conceder autorização de funcionamento, nos termos da legislação em vigor;

- l) Mofo, bolor, fungo, esporo ou qualquer outro tipo, natureza ou descrição de micro-organismo incluindo mas não limitado a qualquer substancia cuja presença figure como ameaça real ou potencial a saúde humana;**
- m) Operações de transporte, ou transladação dos bens segurados forado recinto ou local de funcionamento;**
- n) Para efeito indenitário, não estarão cobertos danos e perdas causadas direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente (Exclusão de Cobertura para Atos Terroristas);**
- o) Pichações ou grafites, tanto na parte interna quanto na externa do imóvel, incluindo portas, janelas, paredes, pisos, muros e seu conteúdo;**
- p) Quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência deste seguro e que já era do conhecimento do Segurado ou seus prepostos independentemente de serem ou não de conhecimento da Seguradora;**
- q) Quaisquer prejuízos ou despesas relacionados à melhoria ou modificação das condições originais dos bens segurados ou sinistrados, tais como eram imediatamente antes da ocorrência do sinistro;**
- r) Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Segurado ou de terceiros, relacionado com a não utilização ou não disponibilidade de qualquer propriedade ou equipamento de qualquer tipo, espécie ou qualidade, em virtude do risco de reconhecimento, interpretação ou processamento de datas de calendário. Para todos os efeitos, entende-se como equipamento ou programa de computador os circuitos eletrônicos, microchips, circuitos integrados, microprocessadores, sistemas embutidos, hardware (equipamentos computadorizados), software (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), firmware (programas residentes em equipamentos computadorizados), programas, computadores, equipamentos de processamento de dados, sistemas ou equipamentos de telecomunicações ou qualquer outro equipamento similar, sejam de propriedade do Segurado ou não;**

- s) Qualquer tipo de responsabilidade do fornecedor ou fabricante perante o Segurado por força de lei ou de contrato;
- t) Radiações ionizantes ou contaminação por radioatividade de combustível ou material nuclear;
- u) Uso, desgaste natural, deterioração gradativa, vício próprio ou intrínseco ou redibitório, defeito latente, desarranjo mecânico, fadiga, corrosão, oxidação, incrustação, ferrugem, umidade, maresia, fermentação própria, aquecimento espontâneo ou combustão espontânea;
- v) Danos causados por quaisquer tipos de obras civis de construção, reconstrução, instalações, montagens, demolições, manutenções ou reparos realizadas no imóvel; e
- w) Qualquer tipo danos genéticos ou causados por asbestos, talco asbestiforme, fumo ou derivados, resultantes de hepatite B, síndrome de deficiência imunológica adquirida ("AIDS"), qualquer tipo de alergia ou transmissão de doenças epidêmicas, qualquer tipo de conexão com doença transmissível, medo ou ameaça (real ou percebida) de uma doença transmissível, independentemente de qualquer outra causa ou evento que contribua simultaneamente ou em qualquer outra sequência da mesma.

11. BENS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS

Além dos bens não compreendidos especificamente descritos em cada cobertura, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos do presente contrato de seguro:

- a) Alicerces e fundações dos prédios ou quaisquer tipos de contenção de terreno, rocha, taludes e encostas, quer sejam naturais ou artificiais ou recursos naturais existentes no solo ou subsolo;
- b) Animais de qualquer espécie;
- c) Anúncios luminosos, painéis e letreiros;
- d) Bebidas, comestíveis, perfumes, cosméticos e remédios;
- e) Bens ao ar livre ou fora dos prédios, exceto quando ficar comprovado que fazem parte das instalações do estabelecimento e que seja necessária à instalação desses bens ao ar livre ou fora dos prédios para o seu funcionamento ou atendimento as exigências legais;

- f) **Bens de propriedade de empregados;**
- g) **Bens de propriedade de terceiros, salvo quando se tratar de bens alugados, arrendados ou cedidos para uso doméstico, desde que não constitua qualquer dos bens relacionados nesta cláusula e estejam formalmente sob a responsabilidade e em poder do Segurado;**
- h) **Bens destinados a atividades profissionais do Segurado, ou familiares, mesmo que em caráter informal;**
- i) **Bens em desuso ou sucatas;**
- j) **Dependências tipo quiosques, barracões e semelhantes;**
- k) **Dinheiro, cheques, papéis de crédito, obrigações em geral, títulos, tickets ou documentos de qualquer espécie, selos, moeda cunhada, papel-moeda, valores mobiliários em geral, vales transporte ou cartões que representem valor;**
- l) **Manuscritos, plantas, projetos, modelos, croquis, debuxos, fotografias, moldes, arquivos e registros magnéticos ou em filme e “softwares” (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), “firmwares” (programas residentes em equipamentos computadorizados) ou programas de computadores, não estando, portanto, abrangidas por este seguro quaisquer despesas com pesquisa ou recriação do bem danificado no sinistro;**
- m) **Objetos de arte ou artísticos ou históricos ou de valor estimativo, raridades, antiguidades, vitrais, coleções filatélicas, numismáticas ou qualquer outro tipo de coleção e livros raros ou de valor estimativo;**
- n) **Quadros e tapetes (persa, orientais, artesanais), no que exceder o valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por unidade atingida pelo sinistro;**
- o) **Qualquer prédio ou conteúdo existente no endereço segurado que se relacionem a atividades comerciais ou industriais, salvo não façam parte exclusivamente da residência segurada;**
- p) **Qualquer tipo de vegetação, plantação, jardins, plantas ou paisagismo;**
- q) **Relógios, joias preciosas e semipreciosas, pedras preciosas e semipreciosas, metais preciosos e semipreciosos e peles;**
- r) **Quando se tratar de chácaras, sítios, haras ou fazendas (residência habitual ou de veraneio), as seguintes dependências e seus respectivos conteúdos: galinheiro, estábulo, galpão / garagem de máquinas, pocilgas, currais e celeiros;**
- s) **Veículos terrestres ou aéreos ou aquáticos, inclusive aqueles não sujeitos a**

licenciamento obrigatório, assim como seus pertences e acessórios e bens ou valores existentes no interior, bem como trailers, carretas e reboques, incluindo seus acessórios e conteúdo;

- t) Bicicletas que não estejam guardadas no interior da Residência Segurada ou, quando se tratar de apartamento em Condomínio, não estejam devidamente trancadas em bicicletários ou, na sua ausência, não estejam fixadas em elementos estruturais de construção por correntes e presas por chaves e cadeados;**
- u) Proveniente de contrabando, transporte ou comércio ilegal; e**
- v) Armas e munições.**

12. PRÊMIO – PAGAMENTO E FRACIONAMENTO

12.1 Pagamento

12.1.1. O pagamento do prêmio será efetuado através da rede bancária por meio de documento emitido pela Seguradora, estando esse documento (boleto) anexo à proposta de seguro.

12.1.2. Servirão como comprovante de pagamento o débito efetuado em conta bancária do Segurado, identificação mecânica no boleto ou carnê (quando se tratar das parcelas subsequentes à primeira).

12.1.3. Para a renovação do seguro prevista no Item 6 (Renovação) destas Condições Gerais, o prêmio do seguro poderá ser cobrado por meio de débito em conta bancária do segurado ou pagamento de boleto na rede bancária.

12.1.4. A data-limite para pagamento do prêmio não poderá ultrapassar o 30º (trigésimo) dia da emissão da apólice, fatura ou endosso.

12.1.5. Quando a data-limite coincidir com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento do prêmio poderá ser efetuado no primeiro dia útil após a data limite em que houver expediente bancário.

12.1.6. Fica, ainda, entendido, e ajustado que, se o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas, sem que ele se ache efetuado, o direito a indenização não ficará prejudicado.

12.2. Fracionamento

12.2.1. Os prêmios poderão ser fracionados em parcelas mensais e sucessivas.

12.2.2. O Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), na forma da legislação em vigor, incidirá sobre o valor de cada parcela, devendo ser pago juntamente com cada uma delas.

12.2.3. A taxa de juros utilizada para o fracionamento do prêmio é a mencionada na

apólice.

12.2.4. Nos seguros com prêmio fracionado, o não pagamento de parcela subsequente à primeira implicará, que o prazo de vigência da respectiva cobertura será ajustado pela relação do prêmio efetivamente pago, com o do prêmio devido de acordo com a tabela a seguir:

Relação % entre a Parcela de Prêmio Paga e o Prêmio Total da Apólice	Fração a ser Aplicada Sobre a Vigência Original
13	15/365
20	30/365
27	45/365
30	60/365
37	75/365
40	90/365
46	105/365
50	120/365
56	135/365
60	150/365
66	165/365
70	180/365
73	195/365
75	210/365
78	225/365
83	255/365
85	270/365
88	285/365
90	300/365
93	315/365
95	330/365
98	345/365
100	365/365

12.2.5. Se, da comparação do prêmio pago com o prêmio devido, resultar percentual não previsto na tabela do item 12.2.4, a vigência do seguro será reajustada com base no percentual imediatamente superior.

12.2.6. A Seguradora deverá informar ao Segurado por meio de comunicação escrita o

novo prazo de vigência ajustada.

12.2.7. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos, dentro do novo prazo de vigência ajustada, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da apólice.

12.2.8. Findo o novo prazo de vigência ajustada, sem que tenha sido efetuado o pagamento do prêmio devido a Seguradora, a apólice e aditamento(s) a ela referente ficará(ão) de pleno direito cancelada (os) sem mais nenhum efeito, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

12.2.9. Qualquer pagamento em atraso será efetuado nos termos do Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

12.2.10. Na hipótese de o Segurado desejar antecipar o pagamento do prêmio fracionado total ou parcialmente, os juros pactuados serão reduzidos proporcionalmente.

12.2.11. Quando o valor das indenizações acarretar o cancelamento da apólice, as prestações vincendas serão exigidas pela Seguradora, ocasião em que será excluído o adicional de fracionamento relativo a estas parcelas.

12.2.12. Na hipótese do prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento junto a instituições financeiras, nos casos em que o Segurado deixar de pagar o financiamento fica vedado o cancelamento do contrato de seguro.

12.2.13. A presente cláusula prevalece sobre quaisquer outras condições que dispuserem em contrário.

12.3. Devolução de Prêmio

12.3.1. Na hipótese do Segurado pagar indevidamente qualquer valor relativo a prêmio, o mesmo será devolvido pela Seguradora, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

12.3.2. Sempre que for verificado, a qualquer momento, que o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada é excessivo com relação ao valor em risco dos interesses segurados, o Segurado terá direito à devolução do prêmio pago, correspondente ao excesso verificado, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais. Neste caso, em contrapartida, o respectivo Limite Máximo de Garantia será reduzido na mesma proporção.

13. SINISTRO

13.1. Aviso de Sinistro

13.1.1. Sob pena de perder direito à indenização, o Segurado, seu preposto ou representante deverá comunicar à Seguradora tão logo saiba, a ocorrência de sinistro ou de qualquer fato que possa originar responsabilidade em relação ao seguro contratado, devendo tomar imediatamente todas as providências ao seu alcance para

minorar as suas consequências. Tratando-se de aviso verbal, este deverá ser confirmado por escrito, a fim de dar efetivo cumprimento ao disposto nesta cláusula.

13.1.2. A Seguradora reserva-se o direito de inspecionar o local do evento, podendo, inclusive, tomar providências para a proteção dos bens segurados ou de seus remanescentes, sem que tais medidas, por si só, impliquem reconhecer-se obrigada a indenizar os danos ocorridos.

13.1.3. Para ter direito à indenização o Segurado deverá:

13.1.3.1 Provar satisfatoriamente a ocorrência do sinistro facultando à Seguradora a plena elucidação da ocorrência e prestando-lhe a assistência que se fizer necessária para tal fim, bem como entregar a seguinte documentação básica à Regulação de Sinistro:

a) Para qualquer tipo de ocorrência do sinistro

1. Carta comunicando formalmente o sinistro, com data da ocorrência, descrição detalhada da ocorrência, inclusive dos bens sinistrados, prejuízos causados pelo evento, e informação sobre a apólice que se pretende acionar;

2. Certidão de inteiro teor da matrícula do imóvel sinistrado, expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, com data posterior à data do sinistro (no caso de sinistro que envolva prédio);

3. Comprovação de propriedade dos bens sinistrados (contrato ou notas fiscais originais de aquisição). Caso estejam alienados, o contrato de financiamento ou arrendamento e da nota fiscal de aquisição do bem arrendado ou, quando couber, o termo de quitação e de baixa da alienação;

4. Registro de inscrição no C.N.P.J e documento de identificação (R.G. ou outro), do C.P.F e de comprovante de residência dos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, ou respectivos representantes legais (caso seja pessoa jurídica);

5. Documento de identificação (R.G. ou outro), do C.P.F e de comprovante de residência do Segurado (caso seja pessoa física);

6. Habilitação do(s) beneficiário(s) da indenização, se for o caso;

7. Notas fiscais ou recibos comprovando os gastos com a reparação dos danos, se for o caso; e
8. Orçamento (no mínimo três) para o reparo ou reposição dos bens danificados no sinistro.
- b) Em completo a alínea "a", de acordo com a cobertura envolvida no sinistro
 1. Acordo de fixação dos prejuízos entre o terceiro e o Segurado (com prévia autorização da Seguradora);
 2. Atestado de óbito e laudo de necropsia (se for o caso de morte);
 3. Boletim meteorológico da região ou certidão meteorológica: atestando a ocorrência do fenômeno, quando se tratar de vendaval, furacão, ciclone, tornado ou granizo deverá constar a velocidade dos ventos e/ ou volume de chuvas e recortes de jornais noticiando o evento ou a ocorrência do fenômeno;
 4. Carteira Nacional de Habilitação (no caso de acidente com veículo dirigido pelo funcionário);
 5. Certidão da EMBRAPA e / ou da EMATER e / ou do IBAMA;
 6. Certidão de ocorrência da Defesa Civil (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
 7. Certidão de ocorrência do Corpo de Bombeiros (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos)
 8. Comprovante de despesas realizadas com o terceiro prejudicado;
 9. Comprovante de reembolso do Segurado ao terceiro (com prévia autorização da Seguradora);
 10. Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT) e comprovação de recebimento do seguro relativo a Acidente de Trabalho;
 11. Comunicado de Aposentadoria, inclusive o carnê de recebimento de pecúlio expedido pelo INSS;
 12. Contrato de locação do imóvel alternativo;
 13. Contrato de manutenção do sistema de Sprinkler.
 14. Declaração de responsabilidade pelo evento firmada pelo Segurado junto à Seguradora;
 15. Declaração de Sindicato de Classes e recorte de jornais noticiando;

16. Documentação policial: laudo do exame pericial, boletim da ocorrência e aditamentos, inquérito policial, depoimentos, arquivamento, etc. (sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentada inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
17. Documento de identificação (R.G. ou outro), do C.P.F e de comprovante de residência do terceiro prejudicado e do causador dos danos;
18. Documento de identificação (R.G. ou outro), do C.P.F e de comprovante de residência do Empregado;
19. Formulário encaminhado ao INSS, caso seja acidente de trabalho;
20. Guia de recolhimento FGTS;
21. Laudo de perícia da Aeronáutica / ANAC;
22. Laudo médico ou registro de atendimento (no caso de danos corporais);
23. Laudo médico;
24. Laudo técnico de especialista;
25. Laudo técnico do fabricante (ou representantes autorizados);
26. Laudo técnico ou documento de interdição comprovando a impossibilidade de utilização do imóvel;
27. Projeto técnico da edificação (arquitetônico e estrutural);
28. Recibo comprovando a despesa;
29. Recibos comprovando o pagamento de aluguel do imóvel alternativo;
30. Recorte de jornais noticiando o evento ou a ocorrência do fenômeno;
31. Registro de Empregado; e
32. Registro de reclamação formal à concessionária de energia elétrica protestando contra a oscilação ou interrupção do fornecimento de energia e pleiteando a reparação dos prejuízos, informando se existe seguro envolvido.

Cobertura	Documentos Básicos
Cobertura Básica	3 (caso seja queda de raio, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo), 5 (caso seja incêndio decorrentes de queimadas em zonas

		rurais), 6/7, 15 (casoseja greve/lockout), 16, 21
		(caso seja queda de aeronave), 24/25, 28 e 30
01	Moradia Temporária	12, 26, 28 e 29
03	Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado, Granizo, Neve e Geadas	3, 6/7 e 30
04	Danos Elétricos	24/25 e 32
05	Roubo	16
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 01 - Responsabilidade Civil - Familiar (com danos morais)	1, 8/9, 16, 18 e 22

NOTA: Os documentos mencionados nos itens 4 e 5 da alínea "a", poderão ser apresentados quando da liquidação do sinistro.

13.1.3.2 Tomar todas as providências ao seu alcance para proteger os bens e evitar agravamento de prejuízos.

13.1.3.3 Só dispor do material remanescente com prévia concordância da Seguradora, salvo se para atender interesse público ou para evitar a agravamento dos prejuízos indenizáveis pelo seguro.

13.1.3.4 O não cumprimento do disposto nos subitens anteriores exige a Seguradora de qualquer responsabilidade pelos danos ocorridos.

13.1.4 A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquérito ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro (sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido, alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura de inquérito, que porventura tiver sido instaurado).

13.1.5 Todas as despesas efetuadas com a comprovação do sinistro correrão por conta do Segurado, salvo se diretamente realizadas pela Seguradora.

13.1.6 O Segurado obriga-se expressamente a ter os livros comerciais exigidos por lei preservados contra a possibilidade de destruição, a fim de, por meio deles, justificar sua reclamação pelos prejuízos havidos.

132 Despesa de Salvamento

13.2.1. A indenização devida nos termos e condições desta apólice, que, em nenhuma hipótese, pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, compreendem os danos ao objeto segurado e as despesas de salvamento.

13.2.2. Mediante pagamento de prêmio adicional, poderá Segurado e Seguradora convencionar a contratação de cobertura específica para as despesas de salvamento com verba própria e complementar ao limite estabelecido no item 13.2.1 acima, o que deverá constar expressamente da apólice.

13.2.3. Correrão, obrigatoriamente, por conta da Seguradora em caso de ocorrência de sinistro coberto e até o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada:

- a) As despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante ou após a ocorrência do sinistro; e
- b) Os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.

133 Pagamento de Indenização

13.3.1. Fica estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias para o pagamento de indenização devida pelo presente contrato de seguro, contados a partir da data do recebimento pela Seguradora dos documentos básicos previstos no subitem 13.1.3, ressalvado o disposto no subitem a seguir.

13.3.2. Na hipótese de vir a ser feito pedido de documentos ou informações complementares ao Segurado, em casos de dúvida fundada e justificada, o prazo mencionado acima será suspenso e reiniciado sua contagem a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.

13.3.3. E m caso de mora da Seguradora, aplicar-se-á o disposto no Item 20 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

134 Indenização – Forma de Pagamento

A Seguradora, para indenizar o Segurado, mediante acordo entre as partes, poderá

efetuar o pagamento em dinheiro ou a reposição ou o reparo dos bens destruídos ou danificados. Neste caso, ter-se-ão por validamente cumpridas, pela Seguradora, as suas obrigações com o restabelecimento dos bens em estado equivalente àquele em que existia imediatamente antes do sinistro.

Na impossibilidade de reparo ou reposição da coisa, à época da liquidação, a indenização devida será paga em dinheiro.

13.5. Salvados

Ocorrendo o pagamento da indenização, os salvados pertencerão à Seguradora, salvo se esta não aceitar a transferência do bem.

13.6. Redução e Reintegração

13.6.1. Paga qualquer indenização o respectivo Limite Máximo de Garantia contratado para a cobertura envolvida ficará reduzida de valor equivalente ao da indenização paga, a partir da data do sinistro, não tendo o Segurado direito à restituição do prêmio correspondente à redução havida.

13.6.2. Havendo concordância da Seguradora, o Segurado poderá reintegrar o Limite de Garantia da cobertura até o valor vigente na data do sinistro, mediante o pagamento do prêmio, calculado proporcionalmente ao tempo a decorrer a partir da data da solicitação até o término de vigência da apólice.

14. FORMA DE CONTRATAÇÃO

Independentemente do valor em risco do local segurado, a cobertura será concedida sob a condição de Primeiro Risco Absoluto, não haverá, portanto, qualquer aplicação de rateio. Neste caso a Seguradora responderá pelo prejuízo indenizável até o Limite Máximo de Garantia contratado, devendo ser observado os termos do Item 13 (Sinistro) e 15 (Apuração dos Prejuízos e Indenizações) destas Condições Gerais.

15. APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS E INDENIZAÇÕES

15.1. O valor da indenização será, quando se tratar de danos ocorridos no:

- a) Imóvel (prédio): valor relativo ao preço de sua reconstrução no dia e local do sinistro; e
- b) Bens existentes no interior do imóvel (conteúdo): valor do preço de aquisição igual ou similar, sem uso prévio, no dia e local do sinistro.

15.2. Quando os danos ocorrerem simultaneamente no imóvel (prédio) e nos bens

existentes no interior do imóvel (conteúdo) o valor da indenização ficará limitado ao Limite Máximo de Garantia contratado.

15.3. O correndo o pagamento da indenização, os bens que se consegue resgatar de um sinistro, e que ainda possuem valor comercial (salvados) pertencerão à Seguradora, salvo se esta não aceitar a transferência do bem.

16. CONCORRÊNCIA DE SEGUROS

16.1. O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Sociedades Seguradoras envolvidas, sob pena de perda dedireito.

16.2 O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) Despesas, comprovadamente, efetuadas pelo segurado durante ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade;
- b) Valores das reparações estabelecidas em sentença judicial ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das sociedades seguradoras envolvidas.

16.3. De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) Despesas de salvamento, comprovadamente, efetuadas pelo segurado durante ou após a ocorrência do sinistro;
- b) Valor referente aos danos materiais, comprovadamente, causados pelo segurado ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa; e
- c) Danos sofridos pelos bens segurados.

16.4. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.

16.5. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Sociedades Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:

16.5.1. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso,

franquias, participações obrigatórias do segurado, Limite Máximo de Garantia da cobertura e cláusulas de rateio;

16.5.2. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:

- a) Se, para uma determinada apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo Limite Máximo de Garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e Limites Máximos de Garantia. O valor restante do Limite Máximo de Garantia da apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os Limites máximos de Garantia destas coberturas; e
- b) Caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o subitem 16.5.1;

16.5.3. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o subitem 16.5.2;

16.5.4. Se a quantia a que se refere o subitem 16.5.3, for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o segurado a responsabilidade pela diferença, se houver; e

16.5.5. Se a quantia estabelecida no subitem 16.5.3, for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele subitem.

16.6. A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada Sociedade Seguradora na indenização paga.

16.7. Salvo disposição em contrário, a Sociedade Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota- parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

16.8. Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte ou invalidez.

17. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

17.1. Paga a indenização, a Seguradora sub-roga-se, nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competem ao Segurado contra o autor do dano. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge de segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos e afins.

17.2 Considera-se ineficaz nos termos do Artigo 786 do Código Civil, qualquer ato do Segurado, de seus prepostos ou de seus representantes que diminua ou extinga o direito da Seguradora à sub-rogação.

18. PERDA DE DIREITOS

Além dos **casos previstos em lei ou nas Condições Contratuais deste seguro, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente deste contrato se:**

18.1. A reclamação indicada no Item 13 (Sinistro) destas Condições Gerais for fraudulenta ou de má-fé;

18.2 O Segurado, por qualquer meio, procurar obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere o seguro;

18.3. O Segurado, por si ou por seu representante ou corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta de Seguro ou no valor do prêmio, especialmente as informações prestadas no QAR (Questionário de Avaliação de Risco), perderá o direito à indenização, além de ficar obrigado ao prêmio vencido, proporcionalmente ao tempo decorrido de contrato; se a inexatidão ou omissão nas declarações previstas neste subitem não resultar de má fé do segurado, serão adotadas as seguintes condições:

18.3.1. Na hipótese de não ter ocorrido sinistro, a Seguradora terá direito a cancelar o contrato de seguro, retendo do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível;

18.3.2. Na hipótese de ter ocorrido sinistro amparado por qualquer uma das coberturas contratadas:

a) Sem pagamento de indenização integral, a Seguradora terá direito a cancelar o contrato de seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser

indenizado;

b) Com pagamento de indenização integral, a Seguradora terá direito a cancelar o contrato de seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível;

c) para fins do disposto nas alíneas anteriores, entende-se como indenização integral àquela que representa o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, relativo à cobertura envolvida no sinistro.

18.4. O Segurado deixar de cumprir qualquer das obrigações convencionadas nas Condições Contratuais deste seguro.

19. AGRAVAÇÃO DO RISCO

19.1. Agravação do Risco - Independente da Vontade do Segurado

19.1.1. Caso ocorra incidente suscetível de agravar o risco coberto, o Segurado, de imediato, deverá comunicar o fato, por escrito, à Seguradora, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má fé.

19.1.2. A Seguradora poderá cancelar o contrato de seguro ou restringir a cobertura contratada mediante comunicação escrita ao Segurado, dentro de 15 (quinze) dias do recebimento do aviso de agravação. Neste caso, o cancelamento do contrato dar-se-á 30 (trinta) dias após a data da comunicação ao Segurado, com restituição da diferença de prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.

19.1.3. Caso a Seguradora decida aceitar o risco agravado, comunicará sua decisão, por escrito, ao Segurado, informando-o do acréscimo de prêmio correspondente. Nesta hipótese, caberá ao Segurado manifestar à Seguradora, por escrito, sua decisão de manter ou não o seguro, no prazo máximo de 15 (quinze) dias do recebimento da comunicação, sob pena do cancelamento automático do contrato.

19.2. Agravação do Risco - Por Deliberação do Segurado Dar-se-á automaticamente o cancelamento da garantia, objeto do contrato, na hipótese de o Segurado agravar o risco por deliberação própria.

20. ATUALIZAÇÃO DE VALORES E ENCARGOS MORATÓRIOS

20.1. E m caso de mora da Seguradora, caracterizada pelo não pagamento da indenização devida após o decurso do prazo definido nas condições contratuais, incidirão sobre o seu valor:

- a) Juros de mora à taxa de 12% (doze por cento) ao ano, calculado em base “pro rata dia” e considerando o ano de 360 (trezentos e sessenta) dias, aplicados no período compreendido entre a data da exigibilidade da obrigação e a data de seu efetivo pagamento; e
- b) Atualização monetária calculada com base na variação mensal do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A/IBGE), apurada entre o último índice publicado antes da data de sua exigibilidade até aquele publicado em data imediatamente anterior à do seu efetivo pagamento. Na falta, extinção ou proibição de uso do IPC-A, a atualização terá por base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE)

20.1.1 Não será devida qualquer:

- a) Atualização monetária quando a indenização, na data do pagamento, corresponder ao valor de reposição do(s) bem(ns) sinistrado(s)
- b) Atualização monetária ou juros de mora sobre valores de indenizações parciais pagas na forma de adiantamento no decorrer do processo de regulação do sinistro.
- c) Qualquer atualização monetária ou juros de mora sobre valores pagos diretamente a Prestador(es) de Serviços nos casos de reparação do(s) bem(ns) sinistrado(s).

Caracterizada a mora da Seguradora, considerar-se-ão as datas de exigibilidade a seguir indicadas:

Item	Situação	Data-base da Exigibilidade
Atualização Monetária	Regra geral para início da contagem da atualização monetária, excetuados os casos abaixo.	A data da ocorrência do sinistro.

	Reembolso	A data do efetivo dispêndio pelo Segurado ou Beneficiário.
	Indenização que consista no pagamento de valores correspondentes a compromissos futuros do Segurado ou Beneficiário.	A data do efetivo compromisso, desde que posterior à data da ocorrência do sinistro.
	Coberturas de acidentes Pessoais conjugadas com Seguros de Danos.	A data do acidente
Juros de Mora	Regra geral para início da contagem do cálculo dos juros de mora.	O primeiro dia útil posterior ao prazo estabelecido nas condições para pagamento da indenização.

202 Qualquer pagamento de prêmio em atraso será efetuado pelo valor do prêmio vencido, com os seguintes acréscimos:

- a) **Multa de 2% (dois por cento) aplicada de uma só vez, a partir do primeiro dia de atraso, inclusive; e**
- b) **Juros equivalentes aos praticados no mercado financeiro, divulgado pelo Banco Central do Brasil (BACEN).**

203. Nos casos de devolução de prêmio, sujeitam-se à atualização monetária pela variação do índice estabelecido no plano, a partir da data da exigibilidade conforme abaixo:

Situação	Data-base da Exigibilidade
Cancelamento do contrato	Considerar-se-á a data de recebimento pela Seguradora da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da seguradora.
Recebimento indevido de Prêmio	Considerar-se-á a data de recebimento do prêmio.
Recusa da proposta	Considerar-se-á a data de formalização da recusa, se ultrapassado o prazo de 10 (dez) dias.

20.3.1. Atualização Monetária:

A atualização monetária será calculada com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A/IBGE), apurada entre o último índice publicado antes da data de sua exigibilidade até aquele publicado em data imediatamente anterior à do seu efetivo pagamento. Na falta, extinção ou proibição de uso do IPC- A, a atualização terá por base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE).

21. CESSÃO DA APÓLICE

Salvo prévia e expressa concordância da Seguradora, o contrato de seguro não poderá ser transferido a terceiros.

22. AVISOS E COMUNICAÇÕES

221. As comunicações legais e as previstas nestas Condições Contratuais deverão ser feitas por escrito e entregues, mediante protocolo, a quaisquer das sucursais da Seguradora. Os endereços das sucursais e outras informações poderão ser obtidos por meio de telefonema à Central de Atendimento da Seguradora, pelo número amplamente divulgado ao público.

222. As comunicações feitas à Seguradora por um Corretor de Seguros, em nome do Segurado, surtirão os mesmos efeitos que se realizadas por este, exceto expressa

indicação em contrário da parte do Segurado.

23. FORO

Fica eleito o foro da comarca do Segurado para dirimir as questões oriundas deste contrato de seguro entre o Segurado e a Seguradora.

24. PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados por lei.

25. GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Para efeito deste seguro entender-se-á, em caráter geral, por:

Aceitação do Risco: ato de aprovação pela Seguradora de proposta de seguro efetuada pelo Proponente para cobertura de seguro de determinado(s) risco(s), após análise do risco.

Acidente: acontecimento imprevisto ou fortuito do qual resulta um dano causado à coisa ou à pessoa.

Agravação do Risco: circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pela Seguradora, independentes ou não da vontade do Segurado.

Apólice: contrato de seguro que discrimina o bem ou interesse segurado, as coberturas contratadas, e direitos e obrigações do Segurado e da Seguradora.

Apropriação Indébita: ato ilícito que consiste em apossar-se de coisa alheia móvel, de que tem a posse ou a detenção, sem consentimento do dono.

Ato Doloso: ato intencional praticado no intuito de prejudicar a outrem.

Ato Ilícito: toda ação ou omissão voluntária, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

Aviso de Sinistro: comunicação da ocorrência de um sinistro que o Segurado é obrigado a fazer à Seguradora, assim que dele tenha conhecimento.

Beneficiário: pessoa física ou jurídica à qual é devida a indenização em caso de sinistro.

Cancelamento: dissolução antecipada do contrato de seguro.

Caso Fortuito: acontecimento imprevisto e independente da vontade humana cujos efeitos não são possíveis evitar ou impedir.

Causa: acontecimento que deu origem a um sinistro.

Condição Particular ou Cláusulas Particulares: conjunto de cláusulas que alteram as

Condições Gerais e / ou Especiais do seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou, ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura.

Cobertura Adicional ou Acessória ou Específica ou Especial: aquela que a Seguradora admite, mediante inclusão na apólice e pagamento de prêmio adicional, para riscos não previstos na Cobertura Básica da apólice.

Cobertura Básica: cobertura principal de um seguro (ramo), é básica porque sem ela não é possível emitir uma apólice e a ela são agregadas as Coberturas Adicionais, Acessórias ou Específicas, se ou quando for o caso.

Cobertura: garantia de compensação ao Segurado pelos prejuízos decorrentes da efetivação do sinistro previsto no contrato de seguro.

Condições Contratuais: representam as Condições Gerais, Condições Especiais e Condições ou Clausulas Particulares de um mesmo seguro.

Condições Especiais: conjunto das disposições específicas relativas a cada modalidade e / ou cobertura do seguro, que eventualmente alteram as Condições Gerais.

Condições Gerais: conjunto das cláusulas da apólice que tem aplicação geral a todos os seguros de determinado ramo ou modalidade de seguro ou coberturas, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Corretor de Seguro: profissional habilitado pela SUSEP e autorizado a angariar e promover contratos de seguros.

Cosseguro: operação que consiste na repartição de um mesmo risco, de um mesmo Segurado, entre duas ou mais Seguradoras, sem responsabilidade solidária entre si.

Dano Material: todo e qualquer dano que atinge os bens móveis ou imóveis.

Depreciação: redução do valor de um bem, móvel ou imóvel, considerando dentre outros aspectos a idade e as condições de uso, conservação, funcionamento, operação e obsolescência.

Destreza: Habilidade do agente (quem pratica a ação) em subtrair a coisa que se encontrava na posse da vítima, sem despertar-lhe a atenção no momento da subtração.

Emolumentos: conjunto de despesas adicionais que o Segurador cobra do Segurado, correspondente às parcelas de origem tributária.

Endosso (ou aditivo): documento através do qual a Seguradora e o Segurado acordam a alteração do contrato de seguro.

Especificação da Apólice: documento que faz parte integrante da apólice, no qual

estão particularizadas as características do seguro contratado.

Estelionato: obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento.

Evento: todo e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa passível de ser garantido por uma apólice de seguro.

Extorsão: constranger (coagir, obrigar) alguém (a vítima) a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa, mediante violência (física) ou grave ameaça (violência moral), com o objetivo de obter para si ou para terceiros uma indevida vantagem econômica.

Fato Gerador: É a causa primordial de um evento danoso. Quando existem várias causas, trata-se da causa que predomina e/ou que efetivamente produz o evento danoso.

Força Maior: acontecimento inevitável e irresistível, ou seja, evento que poderia ser previsto, porém não controlado ou evitado.

Franquia/Participação do Segurado nos Prejuízo: valor ou percentual definido na apólice referente à responsabilidade do Segurado nos prejuízos indenizáveis decorrentes de sinistros cobertos.

Furto Mediante Arrombamento: subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa.

Furto Qualificado: subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: I – Com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa; II – com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; III – com emprego de chave falsa; IV – mediante concurso de duas ou mais pessoas.

Furto Simples: subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel.

Indenização: valor devido por força de sinistro coberto, não podendo ultrapassar, em hipótese alguma, o Limite Máximo de Garantia da Cobertura contratada.

Inspeção de Riscos (Vistoria): inspeção feita por peritos para verificação das condições do objeto do seguro.

Limite Máximo de Garantia Por Cobertura Contratada: valor máximo a ser pago pela Seguradora com base na apólice, resultante de determinado evento ou série de eventos ocorridos na vigência da apólice e garantidos pela cobertura contratada.

Liquidação de Sinistro: processo para pagamento de indenizações ao Segurado, com base no Relatório de Regulação de Sinistros.

“Lockout”: interrupção transitória da atividade empresarial, por iniciativa de seus dirigentes, também conhecida como greve dos patrões e greve patronal.

Negligência: omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargos ou obrigações. **Objeto do Seguro:** designação genérica de qualquer interesse segurado, sejam coisas, pessoas, bens, responsabilidades, obrigações, direitos ou garantias.

Prejuízo: qualquer dano ou perda sofrida pelos bens ou interesses segurados.

Prêmio: preço do seguro, ou seja, é a importância paga pelo Segurado à Seguradora em decorrência da contratação do seguro.

Pro Rata: método de calcular o prêmio de seguro com base nos dias de vigência do contrato, quando este for realizado por período inferior a um ano e sempre que não cabível o cálculo pela tabela de prazo curto.

Proponente: pessoa física ou jurídica que se dispõe a contratar o seguro junto a Seguradora.

Proposta de Seguro: instrumento que formaliza o interesse do Proponente em contratar o seguro.

Questionário de Avaliação de Risco: Formulário de questões, parte integrante da proposta de seguro, que deve ser respondido pelo Segurado no ato da contratação, de modo claro e preciso. É utilizado para o cálculo do prêmio do seguro e como parâmetro para avaliação da regularidade da cobertura em caso de sinistro.

Reclamação: apresentação pelo Segurado a Seguradora do seu pedido de indenização.

Regulação de Sinistro: conjunto de procedimento realizado, na ocorrência de um sinistro, para apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas à caracterização do risco ocorrido e seu enquadramento no seguro.

Risco: evento incerto ou de data incerta que independe da vontade das partes contratantes e contra o qual é feito o seguro.

Roubo: Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

Salvados: bens que se consegue resgatar de um sinistro, e que ainda possuem valor comercial.

Saque: depredamento e pilhagem de bens alheios, praticado por um grupo de pessoas, ou por um bando, organizado ou não.

Segurado: pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável contrata o seguro, em seu benefício ou de terceiros.

Seguradora: Sociedade que, mediante recebimento do prêmio, assume os riscos e garante o pagamento da indenização em caso de ocorrência de sinistro coberto.

Seguro a Primeiro Risco Absoluto: aquele em que a seguradora responde pelos prejuízos, até o montante do limite máximo de garantia da cobertura contratado, não se aplicando, em qualquer hipótese, rateio.

Seguro: contrato pelo qual uma das partes (a Seguradora) se obriga, mediante recebimento de prêmio, a indenizar outra (o Segurado ou o Beneficiário por este indicado) por eventuais prejuízos consequentes da ocorrência de determinados eventos, desde que amparados pelas condições contratuais.

Sinistro: ocorrência de acontecimento previsto no contrato de seguro e que cause prejuízos ao Segurado.

Sub-Rogação: direito que a lei confere ao Segurador, que pagou a indenização ao Beneficiário, de assumir seus direitos contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

Valor Atual: valor do bem sinistrado no estado de novo, no dia e local do sinistro, deduzido do valor correspondente à sua depreciação.

Valor de Novo: preço de construção ou aquisição de um bem, igual ou similar, sem uso prévio, no dia e local do sinistro.

Valor em Risco: valor integral do bem ou interesse segurado.

Vício Intrínseco: defeito próprio da coisa, que não se encontra normalmente em outras da mesma espécie.

Vício Próprio: defeito próprio da coisa que se encontra normalmente em todas da mesma espécie.

Vício Redibitório: defeito ou vício oculto que tornem a coisa imprópria ao uso a que é destinada, ou lhe diminuam o valor.

Vigência: período de tempo fixado para validade do seguro ou cobertura.

Vistoria de Sinistro: inspeção efetuada por peritos, após o sinistro, de modo a verificar e estabelecer os danos ou prejuízos sofridos pelo objeto do seguro.

ANEXO I - COBERTURAS

Condições Especiais

Com relação às Condições Especiais a seguir apresentadas, são aplicáveis no seguro somente aquelas referentes às coberturas contratadas, que estarão indicadas na especificação da Apólice, respeitando-se o disposto no **Item 8 (Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada)** das Condições Gerais.

1. COBERTURA BÁSICA

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente aos bens segurados exclusivamente em consequência dos seguintes eventos:

- a) Incêndio, inclusive decorrente de tumultos, greves e “lockout”, e atos dolosos causados por terceiros;
- b) Fumaça, nas seguintes condições:
 - a. Proveniente de incêndio ocorrido dentro ou fora do terreno onde se localiza o imóvel.
 - b. Decorrente de um desarranjo imprevisível, repentino e extraordinário no funcionamento de qualquer aparelho, máquina, câmara ou forno, existentes no edifício segurado;
- c) Queda de raio, desde que ocorrida dentro da área do terreno onde está localizado o Imóvel Segurado e tenha deixado vestígios físicos inequívocos de sua ocorrência que caracterizem o local do impacto, que cause danos ao prédio e às instalações elétricas;
- d) Explosão ou implosão de qualquer natureza, representada pela explosão ou implosão de quaisquer aparelhos, substâncias ou produtos inerentes ou não ao negócio do Segurado, onde quer que a explosão ou implosão se tenha originado;
- e) Impacto de veículos terrestres, aéreos, marítimos ou ferroviários, de objetos,

máquinas, equipamentos ou corpos (de pessoas ou animais);

f) Queda de aeronaves;

g) Recomposição de Documentos Pessoais, do Imóvel e Reembolso de Despachantes por Sinistro Coberto, **até 5% (cinco por cento) do Limite Máximo de Garantia Contratado, limitado a R\$ 10.000,00 (dez mil reais);** e

h) Tumultos, greves e Lockout.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

a) Aeronave: todos os engenhos aéreos ou espaciais, suas partes integrantes ou objetos ou cargas por eles conduzidos;

b) Atos dolosos: ato intencional praticado por qualquer pessoa ou grupo de pessoas, ficando o Segurado obrigado a fazer a comunicação da ocorrência à autoridade policial competente, requerendo a instauração de inquérito policial;

c) Documentos pessoais: cédulas de identidade, cartões de inscrição como contribuinte pessoa física, carteiras de habilitação para condução de veículos, aeronaves ou embarcações, certificados de reservista, carteiras de trabalho, títulos de eleitor, passaportes e Formais de partilha;

d) Documentos do imóvel: Escritura imobiliária;

e) Explosão: resultado de uma reação físico-química, na qual a velocidade extremamente alta é acompanhada por brusca elevação de pressão, tornando-se superior a força de resistência dos recipientes contenedores;

f) Fumaça: grande massa de fumo que sobe de coisa incendiada;

g) Greve: o ajuntamento de mais de três pessoas de uma mesma categoria ocupacional que se recusam a trabalhar ou a comparecer onde os chama o dever;

h) Implosão: fenômeno em geral violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior que no interior;

i) Incêndio: combustão desenfreada, acompanhada de chamas e desprendimento de calor, resultado da ação física e direta do fogo sobre o bem segurado, danificando-o ou destruindo-o;

j) Incêndio em zona rural: incêndio decorrente de queima em florestas, matas, prados, pampas, juncais ou plantações, quer a queima tenha sido fortuita, quer tenha sido ateadada para limpeza de terreno por fogo, inclusive a fumaça proveniente;

k) "Lockout": a cessação da atividade por ato ou fato do empregador;

- l) Raio: descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens;
- m) Tumulto: a ação de pessoas, com características de aglomeração, que perturbe a ordem pública através da prática de atos predatórios, para cuja repressão não haja a necessidade de intervenção das forças armadas;
- n) Veículo terrestre e ferroviário: aquele que circula em terra ou sobre trilhos, seja qual for o meio de tração; e
- o) Veículo marítimo: aquele que utiliza como vias de passagens os mares, rios, lagos e lagoas abertos para o transporte de mercadorias e passageiros.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Acidentes de natureza elétrica causados a lâmpadas, válvulas, motores,**

geradores, compressores, quaisquer aparelhos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos, computadores e equipamentos elétricos ou eletrônicos, **MESMO QUE EM CONSEQUÊNCIA DE QUEDA DE RAIOS, ONDE QUER QUE A MESMA TENHA OCORRIDO;**

- b) **Chama residual decorrente de desarranjo elétrico (curto-circuito ou danos elétricos) ou simples queima de objetos (sem chamas);**
- c) **Dano elétrico isolado, inclusive sobrecarga na rede elétrica ou telefônica, ou seja, não decorrente dos eventos abrangidos pela presente cobertura;**
- d) **Danos consequentes da queda de raio dentro do terreno onde estão localizados os bens segurados, sem vestígios físicos que comprovem claramente sua ocorrência;**
- e) **Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;**
- f) **Incêndio e explosão consequentes do uso, guarda, manuseio ou armazenagem de artefatos explosivos, artigos pirotécnicos, fogos de artifícios, pólvora, dinamite e afins no local segurado;**
- g) **Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;**
- h) **Terremoto, maremoto, inundação e alagamento;**
- i) **Atos de sabotagem que não se relacionem com os acontecimentos definidos no Item 3 (Definições) da presente cobertura;**
- j) **Destruição sistemática de edifícios destinados a cultos religiosos ou outros fins ideológicos;**
- k) **Deterioração dos bens segurados, em consequência da dificuldade de conservação ou de transporte, em virtude dos acontecimentos definidos no Item 3 (Definições) da presente cobertura;**
- l) **Perda da posse dos bens segurados, decorrente da ocupação do local em que se acharem, respondendo, todavia, a Seguradora pelos danos causados aos referidos bens, quer durante a ocupação, quer na retirada dos mesmos, por motivo dos acontecimentos definidos no Item 3 (Definições) da presente cobertura;**
- m) **Prejuízos advindos ao Segurado que tiver motivado o “lockout”; e**
- n) **Fumaça, quando originada:**
 - I. De atividade culinária;**

I. De incineradores de lixo, fornos, câmaras de defumação ou aparelhos industriais.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura, os vidros que possam ser atingidos pelo lado externo, tais como componentes de portas, janelas, paredes, vitrines e tabuletas.

7. Participação do Segurado / Franquia

Será deduzido dos prejuízos cobertos e apurados em cada sinistro, a Participação do Segurado/Franquia estipulada na especificação da apólice.

2. COBERTURAS ACESSÓRIAS

COBERTURA 01 – MORADIA TEMPORÁRIA

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, as despesas com Moradia Temporária caso o imóvel não possa permanecer ocupado, no todo ou em parte, em decorrência de sinistro coberto pelas Coberturas contratadas e de acordo com o Período Indenitário especificado na presente apólice. Estará amparada, também, pela presente cobertura a interdição pela Defesa Civil do Imóvel Segurado que impeça a sua habitação, seja por eventos ocorridos no próprio imóvel Segurado ou por Incêndio, Explosão ou Desabamento em outros imóveis.

2.1 Despesas Cobertas

2.1.1 Aluguel e Contratuais (Ordinárias de Condomínio e parcelas mensais de imposto predial) ou Diária de Hospedagem e Refeição.

2.1.1.1 Caso o segurado seja Proprietário Locador do imóvel Segurado: Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto

predial) que o imóvel segurado deixar de render por não poder ser ocupado em função dos riscos cobertos nesta cobertura e, desde que, o imóvel segurado esteja comprovadamente locado à ocasião do sinistro e o contrato de locação não obrigue ao locatário a continuidade do pagamento do referido aluguel após a ocorrência do sinistro.

2.1.1.2. Caso o segurado seja Proprietário Residente no imóvel Segurado: Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial) ou Dária de Hospedagem e Refeição que o Segurado tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a se instalar em outro imóvel em função dos riscos cobertos nesta cobertura.

a) As Despesas Contratuais (Ordinárias de Condomínio e parcelas mensais de imposto predial) somente estarão cobertas caso o Segurado opte por alugar outro Imóvel com o devido Contrato de Locação estabelecido.

b) As despesas de refeição estarão limitadas a 30% (trinta por cento) do valor do Limite Máximo de Garantia Contratado para a cobertura.

2.1.1.3. Caso o segurado seja o Locatário (inquilino) do imóvel Segurado:

a) Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial) que o Segurado tiver que pagar ao Locador se o contrato de locação obrigá-lo a continuar o seu pagamento após a ocorrência de sinistro decorrente dos riscos cobertos nesta cobertura

b) Despesa de Aluguel e Contratuais (Ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial) ou Dária de Hospedagem e Refeição que o Segurado tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a se instalar em outro imóvel em função dos riscos cobertos nesta cobertura.

2.1.2. Despesas de Mudanças limitadas a 20% (vinte por cento) do Limite Máximo de Garantia Contratado para a cobertura. O trajeto da mudança será:

a) Caso o segurado opte por alugar outro imóvel, o trajeto estará limitado ao trajeto do Imóvel Segurado para o Imóvel alugado.

b) Caso o Segurado opte por Hospedagem, o trajeto estará limitado ao trajeto do Imóvel Segurado para o local por ele escolhido para a guarda dos seus bens.

3. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

A responsabilidade da Seguradora pelos eventos desta cobertura estará sempre condicionada às limitações ou restrições impostas à(s) cobertura(s) contratada(s) na

presente apólice sem prejuízo dos riscos excluídos abaixo:

- a) Quaisquer danos causados ao imóvel locado ou ao local de hospedagem e ao seu conteúdo, pelo Segurado, seus familiares e empregados;
- b) Aluguel de imóvel para finalidade diversa da residencial, quando da contratação deste seguro.
- c) Danos ocasionados aos bens durante a mudança, em caso de eventual locomoção para o novo imóvel.
- d) Impostos, taxas, multas, despesas, bem como quaisquer outros encargos incidentes sobre o aluguel ou hospedagem, exceto aquelas caracterizadas no item “2.1 – Despesas Cobertas” desta cobertura.
- e) Aluguéis inadimplentes, anteriores à data de ocorrência do risco coberto.
- f) Mudanças realizadas para fora do território nacional.

4. Indenização

4.1. A indenização devida para perda ou pagamento de aluguel, por força desta cobertura, será paga em prestações mensais, iguais e sucessivas, calculadas com base no quociente da divisão do limite máximo de garantia pelo número de meses compreendidos no período indenitário, contratados para esta cobertura, e limitadas, cada uma delas, ao valor do aluguel mensal que o imóvel deixar de render ou ao valor do aluguel que o segurado tiver que pagar a terceiros.

4.2. As prestações mensais serão pagas durante o período de reparos ou de reconstrução do prédio sinistrado ou reposição ou reparos dos equipamentos sinistrados, até o limite do período indenitário contratado.

4.3. O período indenitário, constante da especificação da apólice, decorre do período constante da proposta de seguro, lançado pelo segurado ou seu representante legal sob sua exclusiva responsabilidade, terá início na data a partir da qual ocorrer à perda efetiva do aluguel ou o pagamento de aluguel à terceiro.

4.4. Em caso de dúvida quanto ao tempo necessário para os reparos e às condições de retorno ao imóvel segurado, será requisitado Laudo de Profissional especializado em obras civis.

4.5. A indenização relativa à Hospedagem e Refeição será paga mensalmente mediante a apresentação dos comprovantes de despesas.

COBERTURA 03 - VENDAVAL, FURACÃO, CICLONE, TORNADO, GRANIZO, NEVE E GEADA

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente aos bens segurados exclusivamente em consequência de vendaval, furacão, tornado, ciclone, granizo, neve e geada.

21. Para cada evento ocorrido após um período mínimo de 72 horas consecutivas será considerado como um novo sinistro.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Ciclone: vento de velocidade superior a 120 quilômetros por hora, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade do sinistro;
- b) Furacão: vento cuja velocidade é superior a 90 (noventa) quilômetros por hora, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade do sinistro;
- c) Geada: formação de uma camada de cristais de gelo em superfícies, resultante do congelamento do orvalho ou da umidade do ar;
- d) Granizo: precipitação atmosférica na qual as gotas de água se congelam, caindo sob a forma de pedras de gelo, desde que deixe vestígios materiais inequívocos e se trate de evento público e notório na localidade do sinistro;
- e) Neve: precipitação de flocos formados por cristais de gelo;
- f) Tornado: prolongamento de nuvem negra que, torneando, produz forte redemoinho com força suficiente para arrancar árvores e destelhar casas, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade do sinistro; e
- g) Vendaval: o vento com velocidade igual ou superior a 54 km por hora, desde que atestado por órgão competente ou se trate de evento público e notório na localidade

do sinistro.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;**
- b) **Entrada de água no imóvel, através de janelas, basculantes, portas, vidraças, vitrôs e aberturas, quer estejam abertas ou não durante a ocorrência de risco coberto;**
- c) **Ingresso ou infiltração d'água no imóvel pelo entupimento, rompimento ou extravasamento de calhas ou tubulações, exceto entupimento e/ou rompimento**

de calhas e tubulações causados por granizo;

- d) Inundação ou alagamento causado por transbordamentos de rios ou enchentes, mesmo que estes eventos sejam consequentes dos riscos amparados por esta cobertura;
- e) Má conservação de telhados, estruturas ou introdução de sobrecargas e esforços não previstos para telhados e estruturas;
- f) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- g) Rompimento de quaisquer tipos de tubulações e caixa d'água, salvo se decorrentes dos eventos abrangidos pela presente cobertura; e
- h) Terremoto e maremoto.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no **Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro)** das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Fios e cabos de transmissão (eletricidade, telefone, etc), externos ao imóvel (ao ar livre);
- b) Cercas, tapumes, ou qualquer outro elemento de fechamento ou delimitação da área abrangida pelo terreno ou edifício onde estiverem localizados os bens segurados, exceto muros e portões;
- c) Muros construídos sem alicerces (vigas e colunas);
- d) Postes, torres, pontes, barreiras, açudes, estátuas, estufas, moinhos de vento, telheiros, caramanchões, quiosques, hangares, toldos e marquises.

7. Participação do Segurado / Franquia

Será deduzido dos prejuízos cobertos e apurados em cada sinistro, a Participação do Segurado/Franquia estipulada na especificação da apólice.

COBERTURA 04 - DANOS ELÉTRICOS

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente por danos elétricos exclusivamente às instalações elétricas e eletrônicas, equipamentos e aparelhos eletroeletrônicos dos bens segurados, inclusive em consequência de queda de raio, onde quer que a mesma tenha ocorrido.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Danos elétricos: calor gerado acidentalmente pela passagem de corrente elétrica, variações anormais de tensão, curto circuito, arco voltaico, descargas elétricas, eletricidade estática ou qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica;
- b) Raio: descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens;
- e
- c) Instalações elétricas: fios, enrolamentos, chaves e circuitos.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) Degradação, falha ou mau funcionamento pelo tempo ou pelouso;
- b) Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;
- c) Desligamento intencional de dispositivos de segurança ou de controles automáticos;
- d) Desligamento ou sobrepasses provisórios (“by-pass”) de dispositivos de segurança e controle automáticos ou por falta de manutenção dos mesmos;
- e) Despesas com reparos de alvenaria, pinturas, obras civis;
- f) Falhas mecânicas, ainda que decorrentes de danos elétricos, deficiência de funcionamento mecânico, quebras, trincas, amassamentos, defeito de fabricação ou de material, erro de projeto, erro de instalação, erro de montagem ou teste;
- g) Instalação inadequada e manutenção precária ou inadequada das instalações elétricas, máquinas, equipamentos e aparelhos;
- h) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- i) Sobrecarga, entendendo-se como tal às situações que superam as especificações fixadas em projeto para operação das máquinas, equipamentos ou instalações ou aparelhos; e
- j) Terremoto, maremoto inundação e alagamento.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro – Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura:

- a) **Dispositivos de proteção elétrica (fusíveis, disjuntores, relês de proteção, para-raios de linha, chaves seccionadoras), resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer natureza, tubos catódicos de equipamentos eletrônicos, transformadores (ou reatores) de luminárias, acumuladores de energia, baterias, válvulas termiônicas (inclusive de raio x), escovas de carbono, condutores**

elétricos ou quaisquer outros componentes que por sua natureza necessitam de trocas frequentes; e

b) Peças e componentes não elétricos.

7. Limite de Indenização por Unidade Sinistrada

7.1. Para os Equipamentos Portáteis, não havendo a comprovação da sua preexistência por Nota Fiscal, Certificado de Garantia, Cupom Fiscal, manual original do bem sinistrado, o valor máximo indenizável por cada unidade sinistrada será de R\$ 1.200,00 (hum mil e duzentos reais).

8. Participação do Segurado / Franquia

Será deduzida dos prejuízos cobertos e apurados em cada sinistro, a Participação do Segurado/Franquia estipulada na especificação da apólice.

COBERTURA 05 - ROUBO

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, as perdas ou danos materiais causados diretamente por roubo ou furto qualificado no interior do imóvel dos bens de propriedade do Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no Imóvel Segurado, incluída também a garantia de danos materiais causados ao imóvel ou conteúdos durante a prática ou pela simples tentativa do roubo ou furto qualificado.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

a) Furto Qualificado: Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: I – Com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa; II – com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; III – com emprego de chave falsa; IV – mediante concurso de duas ou mais pessoas;

- b) Imóvel: edificação situada no endereço especificado na apólice;
- c) Residência de veraneio: domicílio não habitual do segurado, destinado usualmente para férias ou lazer;
- d) Roubo: Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência;
- e) Equipamentos Portáteis ou Semiportáteis: aqueles cujo funcionamento possa dar-se através da utilização de fonte de energia autônoma ou interna (acumuladores, baterias ou pilhas) ou que não dependam de alimentação externa de energia elétrica, tais como equipamentos de informática, microcomputadores de uso pessoal (notebook, netbook, laptop ou palmtop), impressoras, scanners, plotters, modems e outros periféricos de hardware e portáteis tais como, agendas eletrônicas, calculadoras de bolso e similares, copiadoras, relógios de ponto, caixas registradora, câmeras de circuito interno e centros de controle monitorados, aparelhos telefônicos, transmissores portáteis, centrais telefônicas e fax, aparelhos ou equipamentos odontológicos, médicos, estéticos e/ou hospitalares, ou quaisquer outros; e
- f) Furto Simples: Subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel;

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) Os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) Despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) Despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) Despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos – Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) Desaparecimento, extravio, furto simples, estelionato, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que direta ou indiretamente, tenham contribuído para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;
- b) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- c) Quaisquer danos causados a vidro, exceto aqueles consequentes da prática ou pela simples tentativa do roubo ou furto qualificado abrangido pela presente cobertura;
- d) Roubo ou furto qualificado abrangido pela presente cobertura praticado por cumplicidade, culpa ou negligência de diretores, sócios, empregados ou prepostos do Segurado;
- e) Roubo ou furto qualificado abrangido pela presente cobertura se praticado por (ou com a participação de) funcionários contratados ou subcontratados pelo Segurado, temporários ou fixos;
- f) Furto qualificado abrangido pela presente cobertura, dos equipamentos deixados em edificações que não sejam totalmente fechadas por paredes, ou no interior de qualquer tipo de veículo terrestre ou aéreos ou aquáticos;
- g) Saques, tumultos e greves.

6. Bens Não Compreendidos no Seguro - Específica da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura:

- a) Os bens guardados, depositados, instalados ou mantidos fora (ao ar livre)

dos prédios localizados no endereço ou em edificações abertas e semiabertas, exceto máquinas de lavar ou secar roupas no caso específico de residência habitual;

- b) Cabos de alimentação de energia que não façam parte integrante do equipamento eletrônico;
- c) Equipamentos sob a responsabilidade de terceiros;
- d) Materiais auxiliares e peças consumíveis, exceto quando façam parte integrante de um equipamento que sofra danos cobertos por esta garantia; e
- e) Quaisquer dispositivos ou equipamentos auxiliares que não estejam conectados aos bens segurados.

7. Limite de Indenização por Unidade Sinistrada

7.1. Para os Equipamentos Portáteis, não havendo a comprovação da sua preexistência por Nota Fiscal, Certificado de Garantia, Cupom Fiscal, manual original do bem sinistrado, o valor máximo indenizável por cada unidade sinistrada será de R\$ 1.200,00 (hum mil e duzentos reais).

7.2. A indenização relativa a itens de vestuário, calçados, cama, mesa e banho estará limitada a 30% (trinta por cento) do Limite Máximo de Garantia contratado para presente cobertura.

7.3. Bicicletas, limitadas ao valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por unidade.

7.4. Em qualquer uma das hipóteses previstas nos subitens 7.1, 7.2 e 7.3, serão observados os termos dos Itens 8 (Limite Máximo de Garantia Por Cobertura Contratada) e 15 (Apuração dos Prejuízos e Indenizações) das Condições Gerais da apólice.

COBERTURA 12 - RESPONSABILIDADE CIVIL - MODALIDADE 01 - RESPONSABILIDADE CIVIL - FAMILIAR (COM DANOS MORAIS)

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, o reembolso ao Segurado das quantias pelas quais vier a ser responsável civilmente em sentença judicial ou em acordo autorizado de modo expresso pela Seguradora, relativas a reparações por danos involuntários, corporais ou materiais causados a terceiros durante a vigência da apólice, desde que os danos decorram dos seguintes fatos geradores:

- a) Existência, conservação e uso da residência segurada, inclusive decorrente de acidentes relacionados com incêndio, explosão, desabamento total ou parcial, vazamentos e/ou infiltrações originados das instalações de água e esgoto, ocorridos no imóvel residencial do segurado;
- b) Queda de objetos ou seu lançamento em lugar indevido, inclusive decorrente de acidentes relacionados com a existência, conservação e uso da residência segurada;
- c) Ações ou omissões do próprio Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado, empregados domésticos no exercício do trabalho que lhes competir ou por ocasião dele, ainda que ocorridas no exterior do imóvel residencial do Segurado, limitado ao território nacional;
- d) Ações danosas ou acidentes causados por animais domésticos cuja posse o Segurado detenha, ainda que ocorridos no exterior do imóvel em que este reside, limitado ao território nacional, condicionado a que tenham sido observadas as medidas de segurança exigidas pelas autoridades competentes;

2.1. Esta cobertura garante ainda os eventos abaixo, respeitados os sublimites descritos, devendo ser observado que os sublimites não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia desta cobertura, e farão parte integrante deste.

- a) Os danos morais causados a terceiros, desde que estes sejam diretamente decorrentes dos riscos cobertos pelas garantias de danos materiais e/ou danos corporais previstos na presente cobertura, e fica sublimitado ao percentual máximo de 20% (vinte por cento) do Limite Máximo de Garantia Contratado.
- b) O reembolso das despesas do Segurado pela comemoração, na sede do Clube, no dia em que se verificar o ocasional "hole-in-one", até o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), sublimitado ao Limite Máximo Garantia Contratado.

A presente cobertura só terá validade quando ocorrer o "Hole-in-one" durante torneio reconhecido pela Confederação Brasileira de Golfe e ter sido realizado por um

jogador oficialmente inscrito, salvo estipulação em contrário na apólice.

c) A responsabilidade civil do Segurado por danos materiais causados a Tacos de Golfe, quando cedidos, alugados ou arrendados por terceiros ao segurado em território nacional, devidamente comprovado, em consequência de incêndio, queda de raio, explosão e implosão, roubo e furto qualificado até o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), sublimitado ao Limite Máximo Garantia Contratado.

d) Os valores dos honorários advocatícios, peritos e custas judiciais até 10% (dez por cento) do dano reclamado, limitado a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sublimitado ao Limite Máximo Garantia Contratado.

e) Eventos emergenciais, súbitos, inesperados, ocasionados por danificação ou desgaste de materiais no imóvel, desde que diretamente consequentes de eventos previstos na presente cobertura, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivo reparatório, sublimitado até 10% (dez por cento) do Limite Máximo de Garantia Contratado para a cobertura.

2.2. Para efeito desta cobertura:

2.2.1. Se o dano à terceiro tiver por fato gerador um evento contínuo, repetido ou ininterrupto, e não havendo concordância entre o Segurado e a Seguradora sobre o dia em que o mesmo ocorreu, fica estipulado que:

a) O dano corporal será considerado como ocorrido no dia em que, pela primeira vez, o reclamante tiver consultado médico especializado a respeito daquele dano;

b) O dano material será considerado como ocorrido no dia em que a existência do mesmo ficou evidente para o reclamante, ainda que a sua causa não fosse conhecida; e

c) O dano moral será considerado como ocorrido no dia em que houver a confirmação do dano corporal e/ou material, conforme estipulado nas alíneas anteriores.

2.2.2. A expressão "O IMÓVEL RESIDENCIAL DO SEGURADO" abrange:

a) No caso de imóveis multifamiliares, como prédios de apartamentos: os espaços de uso privativo do Segurado, de sua família, e de seus empregados domésticos, tais como salas, vestíbulos, quartos, varandas, corredores, banheiros, cozinhas, áreas, dependências de empregados, terraços, escadas, piscinas privativas, etc.;

b) No caso de residência unifamiliar, além dos espaços citados acima, todas as partes contidas no perímetro do imóvel, e de uso privativo do Segurado, de sua família e de seus empregados domésticos, tais como cisternas, caixas d'água, garagens,

terraços, piscinas, canis, casas e/ou alojamentos de caseiros, depósitos, quintais, jardins, quadras desportivas, vias e caminhos de acesso internos, muros, cercas, guaritas, etc.

2.2.3. Todos os prejuízos decorrentes de um mesmo evento serão considerados como um único sinistro, qualquer que seja o número de reclamantes.

2.3. As disposições desta cobertura aplicam-se, exclusivamente, às perdas e danos causados a terceiros, ocorridos e reclamados em todo território nacional.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Dano corporal: qualquer doença ou dano físico sofrido por pessoa, inclusive morte ou invalidez.
- b) Dano material: qualquer dano físico a propriedade tangível, inclusive todas as perdas materiais relacionadas com o uso dessa propriedade.
- c) Dano moral: é toda e qualquer ofensa ou violação, que não venha a ferir os bens patrimoniais de uma pessoa, mas aos seus princípios de ordem moral, tais como os que se referem a sua liberdade, a sua honra, a sua pessoa ou a sua família.
- d) “Hole-In-One”: acertar um buraco com apenas uma tacada.
- e) Explosão: resultado de uma reação físico-química, na qual a velocidade extremamente alta é acompanhada por brusca elevação de pressão, tornando-se superior a força de resistência dos recipientes contenedores.
- f) Furto Qualificado: subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: I – Com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa; II – com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; III – com emprego de chave falsa; IV – mediante concurso de duas ou mais pessoas;
- g) Implosão: fenômeno em geral violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior que no interior.
- h) Incêndio: combustão desenfreada, acompanhada de chamas e despreendimento de calor, resultado da ação física e direta do fogo sobre o bem segurado, danificando-o ou destruindo-o.
- i) Raio: descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens.

- j) Roubo: subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência;
- k) Furto Simples: subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel;

4. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura

Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Atos intencionais ou vandalismo, praticados por empregados do Segurado;**
- b) **Caso fortuito ou força maior;**
- c) **Danos punitivos ou exemplares;**
- d) **Danos a bens de terceiros em poder do Segurado, exceto tacos de golfe, conforme especificado no subitem 2.1., alínea “c” desta cobertura;**
- e) **Danos causados a qualquer tipo de veículos terrestres, aéreos ou aquáticos, nas condições de guarda remunerada, cedidos ou de propriedade do Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado, assim como a carga, pertences, acessórios ou objetos deixados no interior do veículo;**
- f) **Danos causados ao próprio imóvel e ao seu conteúdo decorrentes de incêndio ou explosão;**
- g) **Danos causados ao Segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como a quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente, inclusive aos empregados;**
- h) **Danos causados pela circulação de veículos terrestres, aéreos ou aquáticos de propriedade do Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado ou a seu serviço, dentro ou fora dos locais de propriedade, alugados ou controlados pelo Segurado, seu cônjuge, filhos, familiares e pessoas que residam no imóvel segurado;**
- i) **Danos causados pela ação paulatina de temperatura, umidade, infiltração e vibração;**
- j) **Danos causados pela má conservação do imóvel, bem como por infiltração de água e vazamento, quando resultantes do entupimento de calhas ou outros**

sistemas de escoamento ou má conservação das instalações de água, esgoto, gás, eletricidade ou sistemas de proteção e combate a incêndio;

k) Danos causados pelo exercício de qualquer atividade profissional do segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como a quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente, inclusive a empregados, inclusive os relacionados à prestação de serviços profissionais a terceiros;

l) Danos causados por quaisquer tipos de obras civis ou de instalações e montagens, incluindo demolição, realizadas no imóvel;

m) Danos causados por qualquer tipo de proteção da residência, tais como cercas eletrificadas, cacos de vidro sobre muros ou telhados ou similares;

n) Danos consequentes do inadimplemento das obrigações por força, exclusiva, de contratos ou convenções e responsabilidades assumidas por contratos ou convenções que não sejam decorrentes de obrigações civis legais;

o) Danos estéticos de qualquer natureza, ainda que decorrente de eventos garantidos por esta cobertura;

p) Danos genéticos ou causados por asbestos, talco asbestiforme, fumo ou derivados, resultantes de hepatite B, síndrome de deficiência imunológica adquirida ("AIDS"), qualquer tipo de alergia ou transmissão de doenças epidêmicas;

q) Danos relacionados com competições e jogos de qualquer espécie, bem como no exercício ou prática dos esportes: vela, caça (inclusive submarina), tiro ao alvo, equitação, esqui aquático, "jet-ski", "surf", "windsurf", voo livre, paraquedismo, pesca, canoagem, esgrima, boxe e artes marciais;

r) Danos que vierem a ser atribuídos à responsabilidade do Segurado, decorrentes de eventos previstos no contrato e causados por culpa grave equiparável a atos ilícitos dolosos, praticados pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante, de um ou de outro. Para seguros contratados por pessoas jurídicas, o disposto aplica-se aos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários, e aos respectivos representantes;

s) Desaparecimento, extravio, furto e roubo de bens e valores de qualquer natureza, gênero ou espécie, inclusive de empregados do Segurado, extorsão de qualquer natureza ou apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente,

tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;

t) Indenizações, multas ou despesas de qualquer natureza, relativas a ações ou processos trabalhistas, criminais ou relacionadas ao direito de família, bem como perdas financeiras, inclusive lucros cessantes, não decorrentes de dano corporal ou material abrangidos por esta cobertura; e

u) Julgamento à revelia, ou seja, o não comparecimento do réu ao seu próprio julgamento ou a falta de apresentação de defesa.

5. Liquidação de Sinistros

5.1. Proposta qualquer ação civil, o Segurado dará imediato aviso à Seguradora, nomeando seus advogados de defesa. Embora não figure na ação, a Seguradora poderá intervir na mesma, na qualidade de assistente.

5.2. Seja por sentença judicial ou por acordo judicial ou extrajudicial, o qual somente será reconhecido pela Seguradora se tiver sua prévia anuência, fixada a indenização devida a Seguradora:

a) Efetuará o reembolso da importância a que estiver obrigada, bem como as custas judiciais do foro civil e pelos honorários de advogados nomeados, e

b) Se a reparação pecuniária compreender pagamento em dinheiro e prestação de renda ou pensão, a Seguradora pagará preferencialmente a parte em dinheiro e caso a Seguradora tiver que contribuir também para o capital assegurado da renda ou pensão, fará-lo mediante o fornecimento ou a aquisição de títulos em seu próprio nome, cujas rendas serão inscritas em nome da(s) pessoa(s) com direito a recebê-las, com cláusula estabelecendo que, cessada a obrigação, tais títulos reverterão ao patrimônio da Seguradora.

c) Na hipótese de acordo judicial ou extrajudicial, caso o Segurado se recusar a aceitar o acordo recomendado pela Seguradora e aceito pelo terceiro prejudicado, seus beneficiários e herdeiros, fica desde já acordado que a Seguradora não responderá por quaisquer quantias acima daquela pela qual seria o sinistro liquidado por aquele acordo.

5.3. Sendo que, em qualquer hipótese, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, ou o(s) sublimite(s).

6. Participação do Segurado / Franquia

Será deduzido dos prejuízos cobertos e apurados em cada sinistro, a Participação do Segurado/Franquia estipulada na especificação da apólice.

ANEXO II - CLÁUSULAS PARTICULARES

Com relação às Clausulas Particulares a seguir apresentadas, são aplicáveis no seguro somente aquelas que estejam expressamente mencionadas na apólice.

CLÁUSULA 118 - COBERTURA EXCLUSIVA PARA PRÉDIOS

1. Não obstante do disposto no subitem 1.2 (Objeto Segurado) do Item 1 (Objetivo do Seguro, Objeto Segurado e Âmbito Geográfico) das Condições Gerais da apólice, por opção do Proponente, as coberturas contratadas através do presente seguro abrangem, exclusivamente, o imóvel que componham o condomínio existente no endereço indicado na apólice.
2. Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais desta apólice que não tenham sido alterados por esta clausula particular.

CLÁUSULA 119 - COBERTURA EXCLUSIVA PARA CONTEÚDO

1. Não obstante do disposto no subitem 1.2 (Objeto Segurado) do Item 1 (Objetivo do Seguro, Objeto Segurado e Âmbito Geográfico) das Condições Gerais da apólice, por opção do Proponente, as coberturas contratadas através do presente seguro abrangem, exclusivamente, o conteúdo que componham o condomínio existente no endereço indicado na apólice.
2. Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais desta apólice que não tenham sido alterados por esta clausula particular.

Anexo III – Assistências

Residencial Dia e Noite

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Residencial** visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo o Imóvel, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Residencial, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Residencial através do Cadastro.
- e) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência Residencial, seus limites e condições.
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Residencial, doravante denominado “Domicílio” ou “Imóvel”.
- h) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- i) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Residencial pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de Assistência Residencial descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado “Evento Emergencial” ou “Evento Não Emergencial”.
- j) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.

- k) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.
- l) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- m) **Situação Inabitável:** Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem etc., decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- n) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- o) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

2. EVENTOS PREVISTOS

A **Assistência Residencial** ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

Eventos Emergenciais: doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

Eventos Não-Emergenciais: É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência.

TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, **excluídas**, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.
- **À Critério do Usuário:** Mediante solicitação do Usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal:** envolvendo o 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 independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Usuário.

- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a Assistência Residencial não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.
- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio.
- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais* que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no Imóvel;

* **Problemas Funcionais:** problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato/Apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;

- Endereço completo de Domicílio;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;

e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Cliente deverão constar no Cadastro.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

O Usuário deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações. Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Residencial** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Residencial;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Residencial** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Residencial** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Residencial**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas – exceto feriados.
- Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais: 24 (vinte e quatro) horas.

4. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Os custos excedentes serão de responsabilidade do usuário e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

4.1. ENCANADOR

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um prestador de serviços e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para, desde que tecnicamente possível, conter provisoriamente a situação Emergencial ou Não-Emergencial ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

EXCLUSÕES:

- **ENTUPIMENTOS EM TUBULAÇÕES PROVENIENTES DE CAIXA DE INSPEÇÃO DE GORDURA E ESGOTO DO IMÓVEL;**
- **VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES DE COBRE, FERRO, CERÂMICA E DE GÁS NOS IMÓVEIS ASSISTIDOS;**
- **BEM COMO OS VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES, RELACIONADAS À INSTALAÇÃO DE PISCINAS E BANHEIRAS.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de utilização:

- Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

4.2. DESENTUPIMENTO COM MAQUINÁRIO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que, caso seja necessário a utilização de maquinário elétrico, não ultrapasse 15 (quinze) metros lineares.

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a **Assistência Residencial** não prestará o serviço.

A responsabilidade pela limpeza/esgotamento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do Cliente;

Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Cliente ou responsável do imóvel. As caixas devem estar a uma distância máxima de 12 (doze) metros de uma para outra, pois somente assim será possível garantir a melhor eficiência do serviço.

EXCLUSÕES:

- **UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS, COMO CAMINHÕES DE SUÇÃO;**
- **LIMPEZAS DE CALHAS, COIFAS, DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA LIMPA (PLUVIAL / POTÁVEL);**
- **DESENTUPIMENTO EM DECORRÊNCIA DE ALAGAMENTO E INUNDAÇÕES; EQUIPAMENTOS PERTENCENTES A PISCINA, BANHEIRA, HIDROMASSAGEM OU SIMILARES;**

- **DESENTUPIMENTO OU DESOBSTRUÇÃO EM TUBULAÇÕES COM DETERIORAÇÃO, CORROSÃO E/OU PROVENIENTES DE DETRITOS, ARGAMASSA, AREIA E RAÍZES;**
- **DESENTUPIMENTOS EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS) OU DE FERRO;**
- **LIMPEZA DE COLETORES E RESERVATÓRIOS DE DEJETOS DE SIFÕES E RALOS QUANDO NÃO INTERFERIREM NA VASÃO NORMAL DA ÁGUA; - DESENTUPIMENTOS EM PRUMADAS (COLUNAS) DE EDIFÍCIOS;**
- **REPARO, ACABAMENTO E/OU CALEFAÇÃO DO LOCAL OU TAMPA ONDE OCORREU A ABERTURA/QUEBRA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de utilização:

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

4.3. LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA/ESGOTO

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 **Assistência Residencial** 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 15m (quinze metros) de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 (sessenta) litros.

EXCLUSÕES:

- **UTILIZAÇÃO EQUIPAMENTO DE SUCCÃO (EX: BOMBAS E/OU CAMINHÕES PARA RETIRAR OS DEJETOS).**

Limites de utilização:

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

4.4. ELETRICISTA

Se, em consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 (três) destas Condições Gerais, ou, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os

custos de mão de obra e de peças básicas para, desde que possível tecnicamente, controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica no local.

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de utilização:

- Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

4.5. CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) OU ACESSO A CÔMODOS DO IMÓVEL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o Usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) ou impedido de acessar algum cômodo do Imóvel e for necessário o serviço de Chaveiro, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Residencial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao Usuário duas chaves simples e/ou tetra, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

EXCLUSÕES:

- **TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS OU FECHADURAS ELETRÔNICAS,**
- **CONFECÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO PONTO.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de utilização:

- Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

4.5.1. CHAVEIRO - FECHADURA DIGITAL

Caso a fechadura do imóvel for digital e o Usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) em consequência de travamento da porta ou bateria

descarregada, a **Assistência Residencial** arcará com os custos de mão de obra de um profissional para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Para os casos de abertura/arrombamento de portas com fechadura digital, o profissional informará os riscos de danos à fechadura e o serviço será realizado com autorização do Usuário.

Nos casos em que for identificado a vulnerabilidade do imóvel, e, mediante autorização do Usuário, a **Assistência Residencial** arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

4.5.1.1. INSTALAÇÃO DE FECHADURA DIGITAL

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** arcará com os custos de mão de obra de um profissional para realizar o serviço de instalação de fechadura digital.

EXCLUSÕES:

- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS COM ESPESSURA MENOR QUE 3,8CM;**
- **QUALQUER SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS/PORTÕES E BATENTES DE VIDRO OU METAL;**
- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS PIVOTANTES OU DE CORRER;**
- **SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE PORTA, ALINHAMENTO, PREPARO DA PORTA, ACABAMENTO, CONFECÇÃO, INSTALAÇÃO, ENCHIMENTO OU ALINHAMENTO DE BATENTE, BEM COMO A APLICAÇÃO DE SELADORA, VERNIZ OU PINTURA NA GUARNIÇÃO, BATENTE OU PORTA;**
- **ENCHIMENTO E ACABAMENTO DOS BURACOS E DA PRÓPRIA PORTA;**
- **CONFIGURAÇÃO DO APARELHO.**

Limites de utilização:

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

4.6. VIDRACEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer a quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional 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.

O material básico de reposição contemplados para este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da **Assistência Residencial** para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** não fará a substituição de vidros dos tipos blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês, cortina de vidro e todos os vidros fora de linha de fabricação.

Para esses casos, será fornecida a colocação de tapume e o serviço será encerrado e o prestador não voltará para realizar a troca do vidro.

EXCLUSÕES:

- **A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO REALIZARÁ A TROCA DE VIDROS DO TIPO BLINDADOS, TEMPERADOS, COLORIDOS, JATEADOS, FUMÊS, CORTINA DE VIDRO E TODOS OS VIDROS FORA DE LINHA DE FABRICAÇÃO.**

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de utilização:

- Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

4.7. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** providenciará a limpeza de caixa d'água, serviço este que será prestado apenas em casas.

O Serviço de Limpeza de Caixa d'água está limitado até 4 (quatro) mil litros independentemente da quantidade de caixas.

Para a prestação do serviço, é necessário que o Usuário tenha desligado o registro por 24 (vinte e quatro) horas. Caso o Usuário não tenha seguido a orientação, o Prestador de Serviços não realizará o procedimento, sendo contabilizado como uma visita efetivamente realizada.

A limpeza de caixa d'água será executada desde que seja possível o acesso interno ou externo as caixas d'água, proporcionando segurança ao prestador na execução do serviço.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

Limites de utilização:

- Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por Evento;
- Limitado a 4 (quatro) mil litros - independentemente da quantidade de caixas;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

4.8. LIMPEZA DE TELHADOS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a limpeza do telhado.

O serviço será realizado com uma lavadora de alta pressão ou um pulverizador de jardim com o objetivo de remover o acúmulo de sujeiras e fungos de forma eficaz, além de garantir maior durabilidade à estrutura.

Este serviço, será realizado para os seguintes tipos de telhas:

- **Telhas colonial, Portuguesa, Romana, Brasilit, Telhas Sanduiches, Italiana, Mediterrânea.**
- Podendo ser de: **Cerâmica, Concreto, Fibrocimento, Aço, Alumínio e Fibra Vegetal.**

Não é recomendada a execução deste serviço no período da manhã.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

EXCLUSÕES:

- **PINTURA OU IMPERMEABILIZAÇÃO COM RESINA ACRÍLICA OU SILICONE;**
- **TROCA DE TELHAS QUEBRADAS;**
- **TROCA DO MADEIRAMENTO;**
- **LIMPEZA DE CALHAS**

Limites de utilização:

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Altura máxima para a execução dos serviços: 7(sete) metros;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

4.9. LIMPEZA DE CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A pedido do Usuário, a **Assistência Residencial** providenciará a limpeza de calhas, serviço este que será prestado apenas em casas.

O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

A limpeza de calhas será executada desde que seja possível o acesso através de uma escada com comprimento máximo de 7 (sete) metros.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

Limites de utilização:

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Limitado até 50 (cinquenta) metros lineares;
- Altura máxima para a execução dos serviços: 7(sete) metros;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

4.10. GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO

Se, em consequência de evento emergencial for verificado a necessidade de desocupação da residência e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência Residencial**, arcará com as despesas referentes a guarda dos animais em local apropriado a ser definido no momento do atendimento.

Caso o Usuário possua alguma indicação de local para tal, serão observados os critérios para identificar se o local é apropriado para a guarda dos animais.

Limites de utilização:

- Até R\$ 300,00 (trezentos reais) em custo de hospedagem;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do cliente com o contratante que tiver concedido o direito à utilização dos serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas condições gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura

necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

7. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, USUÁRIO E/OU TERCEIROS DECORRENTES DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O EVENTO E A CHEGADA DO PRESTADOR AO LOCAL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO USUÁRIO SERÃO EFETUADOS DESDE QUE PREVIAMENTE SOLICITADOS E AUTORIZADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS NAS SEGUINTE SITUAÇÕES:

- **IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS;**
- **ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;**
- **ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;**
- **OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUÊNCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUÊNCIAS ORIGINADAS POR DOLO;**
- **CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**

- DESPESAS COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, PREVISTOS NOS SERVIÇOS;
 - DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;
 - EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;
 - EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;
 - OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;
 - OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;
 - PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;
 - PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL;
 - EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.
 - DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.
- A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE- AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Residencial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Residencial, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Residencial** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para os casos de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

Descarte Ecológico

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Descarte Ecológico** tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da necessidade de descartar aparelhos eletrônicos, eletroportáteis, eletrodomésticos ou móveis, mediante a coleta e descarte ecologicamente correto dos itens, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Descarte Ecológico:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, destinados aos Clientes, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**" quando referidos em conjunto.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Descarte Ecológico**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Descarte Ecológico** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico**, seus limites e condições.

- f) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais. **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado no Cadastro. **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Prestadores Credenciados:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Descarte Ecológico** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- i) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUAISQUER PROVIDÊNCIAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
- Número de Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

Após o devido fornecimento das informações solicitadas pela Central de Assistência, repassaremos as informações ao Prestador de Serviço para que seja realizado o agendamento.

O prazo para o agendamento do Prestador é de até 48h (quarenta e oito horas). Após o agendamento o usuário receberá um e-mail com número de ordem de serviço, nome e RG do funcionário que irá realizar a coleta, além da data e horário de agendamento.

Um dia antes e no dia da coleta será encaminhado um SMS como lembrete do agendamento.

No dia da coleta, o responsável no local precisará assinar a ordem de serviço, *checklist* e o termo de doação dos itens.

Caso não haja ninguém no local o coletor deixará um “Certificado de Cliente Ausente” informando que esteve no local.

Após a conclusão da coleta e encerramento da ordem de serviço, o usuário receberá o certificado de Descarte Sustentável.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a Assistência Residencial será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Acionamento;
- b) Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da **Assistência Descarte Ecológico**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Descarte Ecológico** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

Na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item acima, além da obrigação de reembolso, o Usuário poderá ser responsabilizado por todos as perdas e danos causados à **Assistência Descarte Ecológico** e/ou terceiros prejudicados.

O Cliente terá direito aos benefícios da **Assistência Descarte Ecológico** se confirmado pela Central de Assistência o recebimento de todas as informações e documentos necessários.

Na hipótese do não recebimento das informações e documentos do Cliente, a **Assistência Descarte Ecológico** não será responsabilizada pela recusa na prestação de Assistências ao Cliente, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como intercorrências, imprevistos e/ou novos

fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis. Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverá observar as normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade e abrangência territorial descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo acionamento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 2.

Todos os serviços previstos na **Assistência Descarte Ecológico** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências adotadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia e expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela Assistência.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Descarte Ecológico** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições de descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Descarte Ecológico;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência;
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, incluindo, mas não se limitando a os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissionais (is) indicados e/ou Prestadores;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou prestador.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Descarte Ecológico**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas – exceto feriados.
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: sábado das 09:00 às 14:00.

4. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Descarte Ecológico** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

4.1. DESCARTE ECOLÓGICO

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** providenciará o envio de um profissional para coleta e descarte de itens como: móveis, eletrodomésticos, eletrônicos, sacos de roupas.

Após a retirada, os itens passarão por um processo de normas de sustentabilidade, sendo os itens separados por tipo de material, que visa garantir a correta destinação e manejo dos resíduos, minimizando assim impactos ao meio ambiente.

Após a separação dos itens, será verificada a condição de uso para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas. Os itens que não puderem ser reutilizados, serão devidamente desmontados e seus materiais e componentes serão separados por tipo e categoria e retomados a cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem essa possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados.

A coleta de itens deverá ser acompanhada por um responsável maior de 18 (dezoito) anos no local. Os móveis ou equipamentos deverão estar em local de fácil acesso para retirada e devidamente desmontados.

A data para efetiva coleta dos itens deverá ser agendada com mínimo 5 dias de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e consequentemente minimizar a emissão de poluentes.

Caso no local não seja permitida a entrada de veículo do Prestador, o prestador de serviços tomará as providências para retirada dos itens, preservando o tempo médio de atendimento. Caso essa impossibilidade de acesso não seja informada no agendamento, o prestador poderá retornar em outra data para conclusão do atendimento.

O Usuário deverá, no ato da entrega do item ao Prestador, assinar uma carta de doação, que transfere a responsabilidade sobre o bem à Assistência.

Caso seja de interesse do Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** encaminhará, exclusivamente através de e-mail (correio eletrônico), o "Certificado de Garantia de Descarte Ecológico".

Limites de utilização:

- Coleta e Descarte de até 03 (três) itens por acionamento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Descarte Ecológico** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, a critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a **Assistência Descarte Ecológico** pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo território brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

7. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PODERÁ REJEITAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NA OCORRÊNCIA DAS SEGUINTE HIPÓTESES:

DESMONTAGEM OU MONTAGEM DE QUALQUER TIPO DE MÓVEL OU EQUIPAMENTO;

RETIRADA DE ENTULHO E RESTOS DE OBRAS;

RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, ENTULHO, RECICLÁVEL etc.).

RETIRADA DE RESÍDUOS TÓXICOS DE QUALQUER ESPÉCIE, COMO: MATERIAIS E MÁQUINAS HOSPITALARES, ÓLEO, TINTAS, REMÉDIOS, FERTILIZANTES etc.;

RETIRADA DE RESÍDUOS INFLAMÁVEIS DE QUALQUER ESPÉCIE;

RETIRADA DE ITENS QUE NÃO ESTEJAM DE FÁCIL ACESSO;

A COLETA DE ITENS CASO O USUÁRIO SE NEGUE A ASSINAR A CARTA DE DOAÇÃO QUE TRANSFERE À ASSISTÊNCIA A RESPONSABILIDADE PELOS BENS DESCARTADOS.

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLOU OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM A RESIDÊNCIA DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA A RESIDÊNCIA INDICADA PELO CLIENTE;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA. E QUAISQUER ATOS OU FATOS QUE A

CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PREJUDIQUEM À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE- AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Descarte Ecológico** deverá ser feita dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

A forma de atendimento indicada pela **Assistência Descarte Ecológico** poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Cliente aceitar ou não a orientação passada pelo profissional da Central de Atendimento.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços. Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo, a critério da Assistência;
- b) Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

9. RELAÇÃO DOS ITENS COLETÁVEIS

CATEGORIA	PRODUTOS
Aparelho de Áudio	Mini system até 2 caixas
	Som Portátil
	Som rack / Home Theater
Câmera Fotográfica Filmadora	Câmeras Digitais
	Filmadoras
Celular Smartphone MP3	Agendas eletrônicas
	Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
	Calculadoras
	GPS
	MP3 players / iPods
	Smartphones
DVD Vídeo Videogame Similares Cassete	Gravador e/ou reproduutor de DVD
	Projetores
	Reprodutores de DVD
	Vídeo Cassetes
	Videogames
	Videokê
Eletrodomésticos de Grande Porte	Aparelhos de ar-condicionado
	Fogão
	Lava louça
	Lavadoras domésticas

Eletrodomésticos de Médio Porte	Secadoras domésticas
	Aquecedor de ambientes
	Aspiradores de pó
	Enceradeiras
	Forno elétrico
	Máquinas de costura elétricas
	Microondas
	Vaporizadores tipo VAP
	Ventiladores de mesa ou de chão
Eletrportáteis	Barbeadores
	Batedeiras
	Cafeteiras
	Centrífugas de frutas/legumes
	Ferros de passar roupa
	Fones de ouvido
	Furadeiras
	Grill elétrico
	Liquidificadores
	Microfones
	Moedores de carne domésticos
	Multiprocessadoras
	Parafusadeiras elétricas
	Pranchas de alisamento de cabelos
	Sanducheiras
	Secadores de cabelos
	Torradeiras
Geladeira e Freezer	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
	Frigobar
Impressora Fax	Copiadoras de pequeno porte
	Fax
	Impressoras de caixa
	Jato de tinta
	Laser
	Máquinas de escrever elétricas
	Matricial
	Mesa digitalizadora de pequeno porte
	Plotters de pequeno porte
Scanner	
Microcomputador Monitor Outros Informática	Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)
	Modem
	Monitor de computador

	Roteadores
	Teclados
	Terminais de caixa
	Terminais inteligentes
	Thin clients
	Unidades de armazenamento externo
Móveis	Armários
	Cadeiras
	Mesa de cabeceira
	Mesas
	Poltronas
	Sofás
	Cama
	Colchão
Notebook	Notebooks
Netbook	Netbooks
Telefones (com e sem fio)	Mini PABX
	Secretária eletrônica
	Aparelhos terminais
Televisores	TVs de tubo até 21" e LCD ou Plasma até 26"
Roupas	Sacos de roupas

Linha Branca e Marrom

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o reparo de aparelhos domésticos, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Linha Branca e Linha Marrom:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Linha Branco e Linha Marrom**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, seus limites e condições.
- f) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- h) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** é a ocorrência da quebra ou mau funcionamento de aparelho doméstico do Cliente que dará origem a utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

- k) **Linha Branca:** São aparelhos eletrodomésticos normalmente utilizados em áreas como cozinha e lavanderia (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, microondas, fornos elétricos, adega climatizada e cervejeira, coifas - modo de funcionamento exaustor ou depurador de ar, cooktops elétricos).
- l) **Linha Marrom:** São aparelhos eletroeletrônicos como televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home theater, Blu Ray e telefones sem fio.
- m) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- n) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
- Número de Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio do Usuário;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez)

minutos, a **Assistência Linha Branca e Marrom** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário/Cliente, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Todos os serviços previstos na **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais.

Eventuais providências adotadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Europ Assistance Brasil**.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Linha Branca e Linha Marrom;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissionais (is) indicados e/ou Prestadores;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou prestador.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas – exceto feriados.

4. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, a responsabilidade da Assistência se limita à organização e credenciamento de Prestadores para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Usuário, exclusivamente da Linha Branca e/ou Linha Marrom, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

4.1 CONCERTO LINHA BRANCA

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** providenciará o envio de Prestador para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** se responsabiliza exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no local, o Prestador de serviços será responsável por levar e devolver o aparelho ao domicílio do Usuário.

Os serviços prestados pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** serão realizados nos aparelhos descritos conforme no item 2 destas Condições Gerais **sem limitação de idade** de fabricação.

IMPORTANTE: PARA APARELHOS COM FABRICAÇÃO SUPERIOR A 5 (CINCO) ANOS, PODERÁ OCORRER A INDISPONIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDO À FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO.

4.2 CONCERTO LINHA MARROM

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** providenciará o envio de Prestador para reparo de eletroeletrônicos do tipo Linha Marrom.

Assistência Linha Branca e Linha Marrom será responsável exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item destas Condições Gerais.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no local, o Prestador de serviços será responsável por levar e devolver o aparelho ao domicílio do Usuário.

Os serviços prestados pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** serão realizados nos aparelhos descritos conforme no item 2 destas Condições Gerais **sem limitação de idade** de fabricação.

IMPORTANTE: PARA APARELHOS COM FABRICAÇÃO SUPERIOR A 5 (CINCO) ANOS, PODERÁ OCORRER A INDISPONIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDO À FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO.

Limites de utilização:

- Limitado a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) de mão de obra **exclusivamente para coifas e depuradores;**
- Limitado até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) de mão de obra demais aparelhos;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, à critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo território brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência.

Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

7. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

REPARO DE APARELHOS UTILIZADOS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS;

DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA, REPOSIÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DOS APARELHOS;

EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM A RESIDÊNCIA DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA A RESIDÊNCIA INDICADA PELO CLIENTE;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

ALAGAMENTOS PROVOCADOS POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;

GUARDA DE GARRAFAS (PARA OS CASOS EM QUE O ATENDIMENTO FOR REALIZADO PARA CERVEJEIRAS E ADEGAS CLIMATIZADA);

GARRAFAS ESTRAGADAS, QUEBRADAS OU QUE RECEBERAM MÁ MANUTENÇÃO ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (PARA OS CASOS EM QUE O ATENDIMENTO FOR REALIZADO PARA CERVEJEIRAS E ADEGAS CLIMATIZADA);

PRODUTO NA GARANTIA DO FABRICANTE, BEM COMO DEFEITOS EM OCORRÊNCIA DE "RECALL";

PRODUTO IMPORTADO E/OU NÃO POSSUA PEÇAS DISPONÍVEIS PARA SUBSTITUIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONserto;

DEFEITOS DECORRENTES DA INSTALAÇÃO INADEQUADA;

NEGLIGÊNCIA DO USUÁRIO, MAU USO, QUEDA;

QUALQUER TIPO DE CONserto ESTÉTICO (RISCOS, AMASSADOS, DESGASTES NATURAIS ENTRE OUTROS);

NÃO FUNCIONAMENTO OU FALHAS DECORRENTES DE PROBLEMAS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA NO LOCAL ONDE O PRODUTO ESTÁ INSTALADO;

SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS, VIDROS, PLÁSTICOS OU QUALQUER OUTRO ACESSÓRIO;

PRODUTO CUJO NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO OU DE SÉRIE TENHA SIDO REMOVIDO E/OU ADULTERADO;

NÃO FUNCIONAMENTO DO APARELHO CAUSADO POR VARIAÇÃO DE TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA; UTILIZAÇÃO EM TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA INCORRETA OU FORA DOS PARÂMETROS INDICADOS NO PRODUTO;

QUAISQUER CUSTOS PARA SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, MONTAGEM, DESMONTAGEM, LIMPEZA, LUBRIFICAÇÃO, REGULAGEM, REAPERTO, ALINHAMENTOS, MANUTENÇÃO DE CARÁTER PERIÓDICO OU PREVENTIVO DO PRODUTO.

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA
DE SANÇÕES
NORTE-
AMERICANO –
OFAC

<https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>

SANCTIONS PROGRAMS	
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços, a critério da Assistência;

- Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolso previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Serviços Gerais

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Serviços Gerais Residencial** visam atender ao Usuário na inspeção domiciliar, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Serviços Gerais Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Serviços Gerais Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Serviços Gerais Residencial** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Serviços Gerais Residencial**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** **BRADESCO AUTO E RE**
- g) **Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- h) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Serviços Gerais Residencial** solicitada.
- i) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Serviços Gerais Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- j) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Serviços Gerais Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.

l) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Serviços Gerais Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local para prestar a Assistência.

A Central de Assistência somente procederá ao acionamento se o Usuário atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

Para que o Usuário esteja apto à utilização da **Assistência Serviços Gerais Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé,

perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Serviços Gerais Residencial**.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Serviços Gerais Residencial**.

Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação da prestação dos Serviços Gerais, é necessário que o Usuário informe a altura do pé direito do imóvel.

Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.

O agendamento dos serviços pela Central de Assistência ocorrerá com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

O cancelamento de visita com antecedência inferior a 12 (doze) horas, ou a ausência de um responsável no Imóvel será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços. Não havendo profissional disponível, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Serviços Gerais Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Todos os serviços previstos na **Assistência Serviços Gerais Residencial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e as despesas não serão reembolsadas.

Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Serviços Gerais Residencial**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sábado das 08:00 às 18:00 horas – exceto feriados.

4. OS SERVIÇOS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra, até o valor máximo informado no item 1 destas Condições Gerais.

Cabe ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

Limites de utilização:

- Limitado até R\$ 300,00 (trezentos reais) de mão de obra;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

4.1. LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** realizará a lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas, janelas ou portões do imóvel.

A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem dos mesmos.

Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a **Assistência Serviços Gerais Residencial** fornecerá o material utilizado.

4.2. INSTALAÇÃO DE TRINCO PEGA-LADRÃO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará a instalação de trinco pega-ladrão na porta principal do imóvel.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela instalação do trinco pega-ladrão, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do trinco e os materiais necessários à instalação.

4.3. MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** auxiliará no remanejamento de móveis no interior do imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro.

O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

4.4. INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará a instalação de olho mágico na porta ou nas portas principais do imóvel.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do olho mágico e os materiais necessários à instalação.

4.5. FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** disponibiliza ao Usuário o serviço de fixação de antena do tipo VHF ou UHF, disponível apenas para casas.

O serviço será prestado desde que seja tecnicamente possível.

Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Serviços Gerais Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

Serviço disponível apenas para casas, e não realiza o serviço de fixação de antenas coletivas, TV.

4.6. TROCA DE VIDROS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará um profissional para a substituição de vidros quebrados no imóvel.

A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

Tratando-se de caráter de manutenção do imóvel, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados, trincados ou que estejam faltando no imóvel.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

4.7. INSTALAÇÃO DE TOMADAS EXTERNAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de tomadas externas, desde que o local já tenha fiação compatível para a execução dos serviços.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

4.8. TROCA DE FIAÇÃO COMPROMETIDA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para a realizar a troca da fiação comprometida ou instalação de uma nova fiação, desde que tecnicamente possível.

EXCLUSÕES:

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS), PASSAGEM DE CONDUÍTES;**
- **PASSAGEM DE FIAÇÃO ELÉTRICA SUPERIOR A 5M (CINCO METROS) DE EXTENSÃO.**

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

4.9. FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto no local indicado pelo Usuário.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

4.10. INSTALAÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de luminárias, arandelas, spot ou pendente convencional de acordo com as condições elétricas do local a ser instalado.

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

4.11. INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de chuveiro elétrico, de acordo com as condições elétricas e hidráulicas do local a ser instalado.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, PASSAGEM DE CONDUÍTES E DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS).**
- **O SERVIÇO NÃO COMPREENDE ATENDIMENTO PARA INSTALAÇÃO DE LUSTRES OU REFLETORES COM PESO MAIOR QUE 5KG (CINCO QUILOS) E/OU ALTURA DE FIXAÇÃO MAIOR QUE 6M (SEIS METROS) DO PISO, NEM A INSTALAÇÃO DE REFLETORES EM QUADRAS POLIESPORTIVAS, CAMPOS DE FUTEBOL, INDÚSTRIA, ESTÚDIOS FOTOGRÁFICOS, TEATRO.**

4.12. INSTALAÇÃO OU TROCA DE ASSENTO DE VASO SANITÁRIO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação ou troca por motivos de quebra, rachaduras, reformas, entre outros do assento de vaso sanitário.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

EXCLUSÕES:

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**

4.13. INSTALAÇÃO DE ACESSÓRIOS PARA BANHEIRO

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de acessórios para banheiro (porta papel higiênico, porta xampu, suporte para toalhas, sabonete) na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

EXCLUSÕES:

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**
- **FIXAÇÃO EM COLUNAS OU VIGAS DE MADEIRA OU AÇO, FORROS DE GESSO, MADEIRA E PVC;**
- **PERFURAÇÕES EM COLUNAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PERFURAÇÃO EM PAREDES/PISOS COM ACABAMENTO EM PEDRAS COMO GRANITO E MÁRMORES OU REALIZAÇÃO DE FUROS EM VIDROS E ESPELHOS;**
- **SERVIÇOS DE ACABAMENTO NO IMÓVEL, COMO PINTURA, MASSA, GESSO, AZULEJOS, PISOS, CERÂMICAS, REVESTIMENTOS;**

4.14. INSTALAÇÃO DE FITA ANTIDERRAPANTE EM BANHEIROS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de fita antiderrapante no piso de banheiros (área do chuveiro e banheiras) com objetivo de evitar acidentes.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

4.15. FIXAÇÃO DE OBJETOS PARA ADAPTAÇÃO DE NECESSIDADES ESPECIAIS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de barras de segurança em locais como lateral do vaso sanitário e dentro do box de banho a fim de garantir a praticidade e segurança de Usuários com mobilidade reduzida.

Os itens serão fixados na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

4.16. INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA TV

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de suporte para TV na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho.

O profissional realizará a instalação do suporte de TV na parede ou no painel de madeira, incluindo montagem, medição e furação dos pontos e fixação do suporte.

Em caso de suportes articulados, os mesmos só poderão ser instalados diretamente na parede.

Importante: o usuário deverá ter a planta hidráulica do imóvel para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no momento de instalação do suporte de TV.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **SERVIÇO DE CONFIGURAÇÃO ENTRE OS APARELHOS DE TV A CABO E OUTROS SERVIÇOS DE SINTONIA DE CANAIS;**
- **SERVIÇOS DE ALVENARIA, ELÉTRICA E PERFURAÇÕES EM FORROS, PAREDES EM GESSO (DRYWALL), COLUNAS OU VIGAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PASSAGEM OU ADEQUAÇÃO DE FIAÇÃO ELÉTRICA PARA FORNECIMENTO DE ENERGIA, INSTALAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL EM PAREDES;**
- **FIXAÇÃO EM PAREDES COM ACABAMENTO EM PEDRAS COMO GRANITO E MÁRMORES, VIDROS OU ESPELHOS;**
- **FIXAÇÃO DE PAINEL;**
- **MANUTENÇÃO DO APARELHO INSTALADO;**
- **INSTALAÇÃO DE SUPORTES DE TETO.**

4.17. INSTALAÇÃO DE SUPORTE PARA MICROONDAS

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de suporte para aparelho de micro-ondas na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho.

O profissional realizará a instalação do suporte na parede, incluindo medição e furação dos pontos e fixação do suporte.

Importante: o usuário deverá ter a planta hidráulica do imóvel para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no momento de instalação do suporte do microondas.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **SERVIÇOS DE ALVENARIA, ELÉTRICA E PERFURAÇÕES EM FORROS, PAREDES EM GESSO (DRYWALL), COLUNAS OU VIGAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PASSAGEM OU ADEQUAÇÃO DE FIAÇÃO ELÉTRICA PARA FORNECIMENTO DE ENERGIA;**
- **INSTALAÇÃO DE CONDUÍTES E PASSAGEM DE CABOS;**
- **INSTALAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL EM PAREDES;**
- **MANUTENÇÃO DO APARELHO INSTALADO;**
- **FIXAÇÃO EM MÓVEL;**
- **CONEXÃO DE CABOS E INSTALAÇÃO DO APARELHO;**
- **CONFIGURAÇÃO E PROGRAMAÇÃO DO APARELHO.**

4.18. INSTALAÇÃO DE LINHA BRANCA E MARROM

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de **eletrodomésticos** (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, micro-ondas, fornos elétricos) e **eletroeletrônicos** (televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home Theater, telefones sem fio e BluRay) desde que o local possua as dimensões necessárias para a instalação além de estar próximo a um ponto elétrico e/ou hidráulico compatível com o aparelho.

Caso o eletrodoméstico tenha sido recém-transportado, para que a instalação seja feita corretamente, é necessário aguardar o período de 2(duas) horas antes de ligá-lo à rede elétrica, para normalização do sistema interno (óleo, gás).

O profissional somente realizará a instalação do aparelho e conexão dos cabos de energia e ponto hidráulico.

EXCLUSÕES:

- **EQUIPAMENTOS DE USO INDUSTRIAL OU SEMI-INDUSTRIAL;**
- **REPAROS OU AJUSTES DAS INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS E ELÉTRICAS;**
- **DESINSTALAÇÃO OU TRANSPORTE DE APARELHOS ANTIGOS;**
- **TRANSPORTE DO PRODUTO DE/PARA OUTRO PAVIMENTO DO LOCAL DE INSTALAÇÃO;**
- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**
- **CARGA DE GÁS;**
- **DESMONTAGEM DE PEÇAS DO ELETRODOMÉSTICO PARA REALIZAR A INSTALAÇÃO**

4.19. INSTALAÇÃO DE FILTRO/PURIFICADOR DE ÁGUA

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de Filtro/Purificador de água desde que o local esteja próximo a uma saída de água com a pressão adequada e uma tomada exclusiva com a voltagem necessária.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos) para a realização do serviço.

EXCLUSÕES:

- **MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, PASSAGEM DE CONDUÍTES E DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS) E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Serviços Gerais Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Serviços Gerais Residencial**. Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

7. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELAS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM O IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL;

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, QUE NÃO SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA EUROP ASSISTANCE BRASIL, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS RESIDENCIAL; REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Serviços Gerais Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

Para casos excepcionais, os reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação

do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado;
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

A **Assistência Serviços Gerais Residencial** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

Assistência Tecnologia

ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA			
Serviço	Evento Previsto	Limite de Utilização	Limite Serviços
Suporte ao Usuário Windows - Nível I	Falha no sistema operacional ou esclarecimento de dúvidas através de atendimento telefônico ou acesso remoto de atendimento telefônico ou acesso remoto	. Até 12 (doze) utilizações por vigência.	. Suporte para 01 (um) Usuário; . Suporte para 01 (um) Equipamento.
Suporte ao Usuário Windows - Nível II			
Suporte ao Usuário Apple			
Suporte ao Usuário Linux			
Suporte ao Usuário Smartphone ¹			
Suporte ao Usuário Tablet ¹			
Visita Técnica	Impossibilidade da resolução do problema através de atendimento telefônico ou acesso remoto	. Até 06 (seis) utilizações por vigência.	. Limitado até R\$ 200,00 (duzentos reais) de mão de obra, por evento.

1. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Tecnologia** tem por objetivo auxiliar o Usuário de forma pontual, quando da ocorrência de não funcionamento ou dúvida (“Evento”) de Hardware, Software e/ou Sistema Operacional de microcomputadores, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) **Assistência Tecnologia:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento,

simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências”.

- b) **Acesso Remoto:** serviço de uso exclusivo suporte a computadores, é realizado pela **Assistência Tecnologia**, através de ferramenta de acesso remoto ao computador, mediante autorização prévia do Usuário e desde que este esteja conectado à internet.
- c) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- d) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Tecnologia**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Tecnologia**.
- f) **Contratante: BRADESCO AUTO E RE**
- g) **Domicílio, Imóvel ou Residência:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Tecnologia.
- h) **Equipamento ou Periféricos:** Disco rígido, placa mãe, processador, memória, placa de vídeo, placa de rede, placa de áudio, CD/DVD-ROM (reprodutor e/ou gravador), monitor, teclado, mouse, caixas de som, cabecamentos; webcam, pen drive, máquina digital e scanner.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, Avenida Juruá, nº 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Assistência Tecnologia** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Hardware:** é a parte física do computador, para a prestação dos serviços de **Assistência Tecnologia**.
- l) **Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto.
- m) **Local do Evento:** local onde estiver localizada a máquina indicada pelo Usuário no momento do Evento para a prestação dos Serviços previstos nestas Condições Gerais.
- n) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Tecnologia** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

- o) **Sistema Operacional:** compreende Windows (versões ativas com licença), Linux (Fedora, Debian e Mandriva), aplicável conforme plano contratado.
- p) **Software:** é o programa de computador, para prestação de serviço de **Assistência Tecnologia** considera-se o Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as versões, softwares de instalação de periféricos como máquinas digitais, webcam, scanner e impressora.
- q) **Usuário ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Tecnologia** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Tecnologia** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Tecnologia**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e tomar as medidas necessárias a fim de solucionar ou identificar o motivo do Evento.

Inicialmente, a Central de Assistência tentará uma tratativa de atendimento ao Usuário pelo telefone e não havendo sucesso, e sendo possível tecnicamente, o Usuário poderá ser direcionado a um atendimento via Acesso Remoto.

Importante: Independente do plano de **Assistência Tecnologia** adquirido, o serviço de Acesso Remoto não está disponível para Tablets ou Smartphones.

Se durante a espera do Prestador, ocorrerem quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência solicitada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Se o contato do Usuário com a Central de Assistência, em decorrência do item mencionado acima, ensejar o acionamento de uma Assistência adicional ao inicialmente solicitado pelo Usuário, este acionamento será deduzido da quantidade de acionamentos a que o Usuário tem direito, conforme limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez)

minutos, a **Assistência Tecnologia** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Tecnologia**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Tecnologia**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Para prestação dos serviços de **Assistência Tecnologia**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência antes de qualquer providência relacionada aos serviços.

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa.

Os Serviços serão prestados para um único computador por Usuário, conforme plano de Assistência contratado.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador indicado pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao Local do Evento e ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Tecnologia** não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Assistência.

Os serviços da **Assistência Tecnologia** serão prestados de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura de profissionais adequada e disponível e a natureza do Evento. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

Não será prestado serviço ou pago qualquer valor no âmbito da **Assistência Tecnologia** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Tecnologia**;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, identificação do problema apresentado pelo Usuário e possível resolução em linha.

A **Assistência Tecnologia** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Tecnologia** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos (telefônicos / remotos) previstos nas Condições Gerais.

Os serviços da **Assistência Tecnologia** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Horário de Central de Atendimento: das 7h às 20hs.

4. OS SERVIÇOS

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Tecnologia** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ATIVIDADES RELACIONADAS AO SUPORTE TÉCNICO:

4.1. SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL I

Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows – Nível I” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Suporte ao Microsoft Internet Explorer	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração geral; • Configurando segurança e privacidade; • Configuração de conteúdo; • Configurando conectividade; • Configurando programa e configuração avançada; • Customizando o Internet Explorer.
Suporte ao Outlook Express	<ul style="list-style-type: none"> • Configurando Outlook Express para e-mail; • Gerenciando dados do Outlook Express; • Configurando Outlook Express para grupos de notícia.

<p>Suporte à aplicação de desktop</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica como usar regras de resolução de problemas e ferramentas de suporte a usuários rodando aplicações em desktop Windows; • Visão geral de suporte à aplicação de desktop. • Visão geral de arquitetura do sistema Windows; • Visão geral de instalação de aplicação.
<p>Suporte ao Microsoft Office</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança do Office: • Adicionar/exibir Editor confiável; • Habilitar/desabilitar notificações de segurança; • Activex no Microsoft Office; • Central de Confiabilidade. • Suporte à instalação do Office: • Erros de fonte de instalação. • Suporte a up-date do Office: • Notificar e corrigir instalações corrompidas do Office; • Solucionar problemas de conexão com rede. • Suporte à recuperabilidade do Office. • Suporte a idiomas: • Solucionar problemas de idioma.
<p>Suporte ao Microsoft Outlook</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Configurando Outlook; • Gerenciando dados do Outlook; • Resolução de problemas com Outlook.
<p>Suporte geral ao usuário</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte ao sistema operacional de desktop Windows; • Ferramentas para resolução de problemas em sistemas operacional Windows.
<p>Resolvendo item de Impressão</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visa identificar e resolver problemas de impressão; • Instalação de impressora local e de rede; • Resolução de problemas de drivers de impressora; • Resolução de impressora e Jobs de impressão; • Auditando impressora.
<p>Resolução de problemas de conectividade de rede</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visa identificar e resolver problemas de conectividade de rede; • Aplicando o modelo OSI; • Gerenciando endereçamento de computador; • Gerenciando resolução de nome; • Resolução de problemas de acesso remoto;

Demais dúvidas relacionadas a utilização do Windows tais como:

- Instalação de periféricos
- Dúvidas de utilização
- Outros.

4.2. SUPORTE AO USUÁRIO WINDOWS – NÍVEL II

Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows – Nível II” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Resolução de problemas de aplicação	<ul style="list-style-type: none"> • Explica o processo básico de instalação de aplicação e técnicas de resolução de problemas; • Resolução de problemas em aplicações baseadas em MS-DOS e Win16! • Resolução de problemas em aplicações Win32! • Resolução de problemas de segurança
Resolução de problemas de instalação	<ul style="list-style-type: none"> • Erro durante a instalação; • Preparação para instalação do Windows; • Preparando HD para instalação; • Formatando HD; • Processo de instalação Office; • Resolução de problemas de upgrade; • Resolução de problemas no processo de inicialização; • Softwares governamentais e bancários.
Resolução de itens de gerenciamento de Desktop	<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de problemas de login; • Resolução de problemas de configuração de usuário; • Resolução de problemas de configuração a um suporte multilíngue; • Resolução de problemas de segurança e configuração de política local; • Resolução de problemas de performance de sistema; • Resolução de problemas de gerenciamento de desktop.
Resolvendo problemas de arquivos e pastas	<ul style="list-style-type: none"> • Visa identificar e resolver problemas usuários a arquivos e pastas; • Resolução de problemas de acesso a arquivos e pastas;

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de problemas de acesso a pastas compartilhadas; • Resolução de acesso a arquivos off-line.
Resolução de problemas de Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Visa identificar e resolver problemas de hardware; • Gerenciando drivers; • Resolução de problemas em disco; • Resolução de problemas de vídeo; • Resolução de problemas de dispositivos de entrada e saída; • Resolução de problemas de configuração avançada de gerenciamento de energia.
Resolução de problemas WIRELESS	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração Access Point/Router; • Definição de Política de Segurança; • Configuração da Rede.

4.3. SUPORTE AO USUÁRIO APPLE

Serão prestados pela assistência de “Suporte ao Usuário Apple” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Suporte ao navegador Safari	<ul style="list-style-type: none"> • A janela do navegador da web Safari 4. • Adicionando favoritos. • Ajustando o tamanho da janela do Safari. • Apagando o histórico. • Ativando o preenchimento automático. • Ativar ferramentas do desenvolvedor. • Bloqueie as janelas pop-up. • Busca Completa de Histórico. • Campo de Busca SnapBack. • Campo Inteligente de Endereço (URL). • Campo Pesquisa inteligente. • Cover Flow. • Criando widgets do Dashboard. • Defina uma página inicial. • Enviando páginas da web por e-mail. • Informar a Apple sobre problemas e enviar comentários. • Navegação Privada. • Personalize a barra de ferramentas. • Pesquisando palavras em uma página. • Top Sites (sites mais pertinentes). • Usando a navegação por abas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Usando os feeds RSS. • Zoom de página inteira para alterar o tamanho do texto e dos gráficos da página da web.
<p>Solução de problemas de instalação, inicialização e login</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas s como: a única opção de instalação disponível apresentada é Apagar e Instalar. • Problemas como: após executar a instalação de uma atualização do Leopard, uma conta de Administrador pode ser transformada em uma conta padrão. • Problemas como: depois de concluir a instalação de atualização do Leopard e de reiniciar o computador, talvez seja exibida uma tela azul por um longo período. • Problemas como: o Assistente de Instalação é exibido inesperadamente sempre que o Mac OS X 10.5 é iniciado e continua sendo exibido após concluir todas as etapas do assistente. • Problemas como: volumes de destino podem não aparecer na janela de instalação por um tempo.
<p>Solução de problemas de impressão</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adicionando uma impressora que está conectada a uma estação base AirPort. • Adicionar e configurar uma nova impressora. • Como conectar uma impressora à porta USB ou FireWire do computador. • O driver não é instalado quando a impressora é adicionada. • Para adicionar uma impressora. • Para adicionar uma impressora Bluetooth. • Para adicionar uma impressora IP. • Para usar uma impressora que esteja conectada a um PC baseado em Windows. • Problemas como: uma mensagem de "relatório de erros" pode estar sendo impressa após cada trabalho de impressão enviado do Mac OS X 10.5 para uma impressora HP LaserJet 1200. • Problemas como: depois que o computador sai do modo sleep, a impressora compartilhada não está mais aparecendo na sua lista de impressoras. • - Problemas como: não consegue imprimir na sua impressora.

	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas como: uma impressora a jato de tinta da Canon com scanner embutido não digitaliza no Leopard.
Alterando ou redefinindo a senha de uma conta	<ul style="list-style-type: none"> • Como redefinir a senha de um usuário. • Como redefinir a senha original da conta de administrador. • Alterar a foto da conta de usuário.
Compartilhamento de arquivos	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar pastas para compartilhar. • Configurar contas de usuário e de grupos com os privilégios de acesso adequados. • Escolher o protocolo de rede adequado para comunicação com o tipo de computador que está acessando os arquivos compartilhados. • Unir-se a um grupo de trabalho do Microsoft Windows.
Time Machine	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer backup com o Time Capsule pela primeira vez. • Configurando o Time Machine para fazer backups. • Restaurando arquivos a partir dos backups do Time Machine. • Restaurando pastas ou arquivos específicos. • Configurando o Time Capsule para backups do Time Machine. • Acionar manualmente um backup do Time Machine. • Restaurando o sistema a partir do backup. • Transferir um backup do Time Machine para um novo Mac. • Transferir backups do disco rígido atual para um novo. • Recuperar um arquivo ou uma pasta. • Backup em AirPort Disks. • Erro ao localizar o volume de backup. • Quando usar o Time Machine ou o, Mac Backup para realizar um backup de dados. • Erro ao montar volume de backup após alterar a senha do volume de rede.
Trabalhando com contas de usuário e preferências de Contas	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos diferentes de contas de usuários. • Redefinir a senha da conta. • Criar ou modificar contas. • Excluir contas. • Alternar entre contas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ativar ou desativar início de sessão automático. • Configurar itens a serem abertos quando uma conta iniciar sessão (itens de login) • FileVault. • Solucionar problemas em certas situações com uma nova conta de usuário. • Transferir arquivos de uma conta para outra no mesmo Mac.
Usar o Assistente de Migração para transferir arquivos de outro Mac	<ul style="list-style-type: none"> • Transferir arquivos usando o Assistente de Migração.
Leopard: sobre o Firewall do Aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar o Firewall do Aplicativo. • Como fazer backup e restaurar arquivos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usando o recurso Time Machine; ○ Usando o Utilitário de Disco; ○ Fazendo backup de arquivos manualmente.
Mail	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe e-mails, mas não envia. • Configurando contas no Mail. • O alerta "Não é possível enviar a mensagem por meio do servidor smtp.xxxxx.com" aparece. • O Mail não mostra janela de exibição, não é encerrado. • Problemas como: não é possível configurar uma conta de e-mail do Yahoo no Mail. • Atualizando o Mail.
Conectar-se à Internet, solucionar problemas de conexão e configurar uma rede pequena	<ul style="list-style-type: none"> • Conexão à internet e solução de problemas. • Problemas de DNS (por exemplo, "Servidor não pôde ser encontrado"). • Solução de problemas do navegador da Web. • Configuração do aplicativo Mail do Mac OS X. • Informações para provedores de acesso à Internet específicos. • Criação de uma rede pequena. • Configuração do compartilhamento de arquivos. • Utilização do computador em diferentes locais. • Configuração das preferências de Internet.

4.4. SUPORTE AO USUÁRIO LINUX

Serão prestados pela assistência de "Suporte ao Usuário Linux" as seguintes atividades:

Atividade

Descrição

Configuração de Rede	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de Rede Lan • Configuração de rede Wi-Fi • Dúvidas de Utilização de Navegador
Configuração de Programa de E-mail	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação de Programa de E-Mail • Configuração de E-mail • Dúvidas de Utilização de E-Mail
Dúvidas e Indicações de Utilização	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação referente a dúvidas de utilização; • Indicação de suporte técnico para realização de atividades avançadas.

5. FORMAS DE ATENDIMENTO

A **Assistência Tecnologia** atenderá os Usuários das seguintes formas, desde que cobertas pelo plano contratado:

5.1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A **Assistência Tecnologia** fornecerá orientação verbal por telefone ao Usuário na tentativa de solucionar suas dúvidas e/ou problemas, conforme limites e descrição de serviços especificados nestas Condições Gerais.

A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

A **Assistência Tecnologia** irá auxiliar o Usuário, porém a solução através do chamado telefônico dependerá do problema e do grau de seu conhecimento técnico do Usuário (se iniciante ou avançado).

O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, smartphone, tablet e demais equipamentos, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pela **Assistência Tecnologia**.

Não será prestado suporte a equipamentos cujo sistema operacional seja diferente de Windows, Linux e MacOs.

5.2. ATENDIMENTO VIA ACESSO REMOTO (EXCLUSIVO PARA COMPUTADORES)

Caso o Usuário esteja conectado à internet e mediante a autorização do mesmo, a **Assistência Tecnologia** iniciará o acesso remoto ao microcomputador do Usuário para que possa identificar o problema de forma mais precisa.

A **Assistência Tecnologia** irá auxiliar o Usuário, porém a solução através do acesso remoto dependerá do problema e do grau de seu conhecimento técnico do Usuário (se iniciante ou avançado).

Após a realização de todo o serviço será gerado um relatório pela **Assistência Tecnologia** contendo todos os passos realizados no microcomputador do Usuário, inclusive quando houver transferências de arquivos.

5.3. ATENDIMENTO VIA VISITA TÉCNICA

Se a solução via atendimento telefônico ou acesso remoto não for possível, a Assistência Tecnologia providenciará o envio de um profissional (técnico de informática) ao Domicílio do Usuário para diagnosticar e tentar solucionar o problema.

O envio do profissional está condicionado à tentativa anterior de resolução do problema através do atendimento telefônico e acesso remoto.

O profissional irá até o local onde se encontra o equipamento para verificar o problema mencionado pelo Usuário a fim de direcionar este para a(s) solução(ões) possível(is). Caso a solução do problema não se dê na mesma visita (ex: por necessidade de compra/troca de peças), fará parte do escopo de serviço do profissional apenas a emissão de laudo técnico para o Usuário dos itens necessários para efetiva solução.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Tecnologia** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados exclusivamente em território brasileiro.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

INTERVENÇÃO EM QUALQUER OUTRA LOCALIDADE QUE NÃO SEJA O ENDEREÇO DE DOMICÍLIO DO USUÁRIO INDICADO QUANDO DO ENVIO DO CADASTRO PELA CONTRATANTE;

QUAISQUER DESPESAS COM PEÇAS/EQUIPAMENTOS PARA INSTALAÇÃO, REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;

QUAISQUER DESPESAS PARA OBTENÇÃO DE LICENÇAS OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS PARA USO PESSOAL;

REFORMAS E INTERVENÇÕES DE ENGENHARIA CIVIL EM ALVENARIA E/OU NA ESTRUTURA DO LOCAL, IMÓVEL OU ESTABELECIMENTO;

INTERVENÇÃO EM LOCAIS DE RISCO E/OU QUE ESTEJAM EM DESACORDO COM AS LEIS MUNICIPAIS, ESTADUAIS OU FEDERAIS;

INTERVENÇÕES E/OU INSTALAÇÕES QUE CONTRIBUAM PARA QUALQUER TIPO DE FRAUDE;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

INSTALAÇÕES APRESENTEM RISCO DE ACIDENTES E/OU DESMORONAMENTO, DESTRUIÇÕES AO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, OU AINDA, A REGIÃO EM VOLTA DO MESMO;

AUXÍLIO OU INSTRUÇÃO NA UTILIZAÇÃO AVANÇADA DE SOFTWARES DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA, TAIS COMO: PROGRAMAS FINANCEIROS, DE ENGENHARIA, DE ARTES GRÁFICAS, DE GRÁFICOS, DE MÉDICOS E/OU MEDICINA, OU QUAISQUER OUTROS QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADOS NOS PARÁGRAFOS SUPRA.

EVENTO DECORRENTE POR MAU USO DO HARDWARE E SOFTWARE POR PARTE DO USUÁRIO COMO:

- **PROBLEMAS NO COMPUTADOR;**
- **APRESENTA SOBRE AQUECIMENTO DEVIDO A LOCAL CONFINADO SEM REFRIGERAÇÃO;**
- **PROBLEMAS NO SISTEMA OPERACIONAL;**
- **O SISTEMA OPERACIONAL APRESENTA ERRO NA INICIALIZAÇÃO;**
- **DETECÇÃO DE VÍRUS;**
- **CONFIGURAÇÃO ERRADA DE PARÂMETROS DO SISTEMA OPERACIONAL;**
- **FALHA NA INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE PERIFÉRICOS;**
- **PROBLEMAS NO MONITOR;**
- **RESOLUÇÃO DE TELA;**
- **DESGASTE NATURAL DO EQUIPAMENTO;**
- **NÃO LIGA;**
- **PROBLEMAS NO TECLADO;**

- TECLAS APAGADAS;
- PROBLEMAS NO MOUSE;
- FALHA AO CLICAR;
- PROBLEMAS NO DISPOSITIVO DE SOM;
- RUÍDOS E CHIADOS;
- MAU CONTATO;
- PROBLEMAS NO CABEAMENTO;

QUAISQUER DESPESAS COM MÃO-DE-OBRA SE NÃO AQUELA INDICADA PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA E PRESTADA PELOS PRESTADORES CREDENCIADOS, NOS ESTRITOS LIMITES DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS; SOFTWARES NÃO LICENCIADOS OU SEM A DEVIDA DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA;

SOFTWARES PROFISSIONAIS, DESTINADOS PARA A UTILIZAÇÃO EMPRESARIAL; SERVIDORES E NO-BREAKS;

A ASSISTÊNCIA TECNOLOGIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR:

- QUALQUER PREJUÍZO, DANO, DESTRUIÇÃO, PERDA OU RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE, DE QUALQUER ESPÉCIE, NATUREZA OU INTERESSE DESDE QUE DEVIDAMENTE COMPROVADO, QUE POSSA SER, DIRETA OU INDIRETAMENTE, CONSISTIR EM, OU ORIGINADO DE INTERPRETAÇÃO DE DATAS POR EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS;

- FALHA OU MAU FUNCIONAMENTO DE QUALQUER EQUIPAMENTO E/OU PROGRAMA DE COMPUTADOR E/OU SISTEMA DE COMPUTAÇÃO ELETRÔNICA DE DADOS EM RECONHECER E /OU CORRETAMENTE INTERPRETAR E/OU PROCESSAR E/OU DISTINGUIR E/OU SALVAR QUALQUER DATA COMO A REAL E CORRETA DATA DE CALENDÁRIO, AINDA QUE CONTINUE A FUNCIONAR CORRETAMENTE APÓS AQUELA DATA;

- QUALQUER ATO, FALHA, INADEQUAÇÃO, INCAPACIDADE, INABILIDADE OU DECISÃO DO USUÁRIO OU DE TERCEIRO, RELACIONADO COM A NÃO UTILIZAÇÃO OU NÃO DISPONIBILIDADE DE QUALQUER PROPRIEDADE OU EQUIPAMENTO DE QUALQUER TIPO, ESPÉCIE OU QUALIDADE, EM VIRTUDE DO RISCO DE RECONHECIMENTO, INTERPRETAÇÃO OU PROCESSAMENTO DE DATAS DE CALENDÁRIO.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES

ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE- AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Tecnologia** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

Central de Relacionamento:

4004 2757 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 701 2757 (demais localidades)

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Assistência, consultas, informações e serviços transacionais.

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: **0800 727 9966**

SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala: **0800 701 2762**

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

Ouvidoria: **0800 701 7000**

Ouvidoria - Deficiência Auditiva ou de Fala: **0800 701 7877**

Atendimento das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Contate a Ouvidoria se não ficar satisfeito com a solução apresentada.

bradescoseguros.com.br/residencial

 @BradescoSeguros

 facebook.com/BradescoSeguros



bradesco seguros