



Descritivo do Serviço de Assistência Mobilidade, Lar e Segurança

Para acionar sua assistência basta ligar para **0800 880 1900**

Mobilidade: Auto Moto Bike

Assistência Veicular

Condições Gerais

Horário de Atendimento: Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Âmbito Territorial: Os serviços contidos nesta Assistência estarão disponíveis em todo território nacional, sendo que a prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

Eventos Cobertos: Pane, Acidente, Incêndio, Roubo ou Furto do veículo assistido.

Limite de Utilizações: 02 (três) eventos anuais para coberturas ao Veículo e 01 (um) evento anual para coberturas relacionadas ao Segurado.

Limite Monetário: Até R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta Reais).

Definições: As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Segurado: Entende-se por Segurado, a pessoa física residente no Brasil, titular ou adicional que tenha contratado os serviços, e que esteja conduzindo o veículo no momento do acionamento dos serviços.

Evento: É a ocorrência com o veículo de qualquer pane, avaria/acidente, bem como lesão corporal, e/ou falecimento.

Pane: designa todo defeito de ordem elétrica ou mecânica com o veículo e que lhe impeça a



locomoção pelos seus próprios meios.

Lesão corporal: Dano corporal, causado por acidente com o veículo, de caráter involuntário, proveniente de causa, súbito e externo, de natureza grave, que torne necessário o atendimento médico e que impeça sua locomoção por seus próprios meios.

Condutor: é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência ou pane.

Veículo: Considera-se como veículo:

- a) Veículo: Considera-se como veículo todo meio de transporte terrestre automotor, ou seja, carro ou moto. Veículo particular nas seguintes categorias: Passeio, esportivos, Pick-ups, Pick-ups média e pesada, SUV (veículo utilitário esportivo), peruas e/ou comercial leve. Não incluído veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiro e de aluguel;
- Acompanhante: é aquela pessoa que esteja com o condutor no veículo no momento da ocorrência ou pane, desde que respeitada à capacidade legal do veículo.
- Domicílio: é o município de domicílio do Segurado constante do cadastro, obrigatoriamente em território brasileiro.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas ao Segurado, fornecidas e atualizadas periodicamente.

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

Acidente: fica entendido que, acidente é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do Segurado e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

Sinistro: é a ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio.

Ocorrência: é cada uma das solicitações de atendimento à Central de Assistência podendo ser um sinistro ou uma pane.

Assistência: é o serviço que será prestado obedecendo-se as condições geral do contrato.

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

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

Vigência: Data inicial e final de direito às coberturas, definidas no contrato de assistência.



Serviços Auto Moto Bike

Socorro Mecânico/Elétrico: Ocorrendo pane com o veículo que impeça sua locomoção, a Central de Assistência disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para, desde que tecnicamente possível, realizar o reparo paliativo do veículo no próprio local, respeitando o limite contratado. Se não for possível o conserto no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo. O Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando ele estiver dentro do período de garantia de fábrica. Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do Segurado.

Importante 1: excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra especializada que for cobrado para serviço relativo ao evento, porém, executado em outro local.

Importante 2: O usuário responsabilizar-se á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque, caso necessário.

Limite de Utilizações: 02 eventos anuais para coberturas ao Veículo, ou seja para o carro ou moto, não somam por tipo de veículo.

Limite Monetário: Até R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta Reais).

Reboque Após Pane/Acidente/Incêndio/Furto/Roubo: Na ocorrência de evento que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima, desde que não ultrapasse o limite de 100 km, considerando o deslocamento do ponto de origem(evento) ao ponto de destino. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento, o veículo será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado.

Importante 1: A logística de remoção, localidade e negociação (primária) fica a critério da assistência para solução do dano nas proximidades do evento através de oficinas credenciadas, prestadores, auto peças e etc.

Importante 2: O usuário responsabilizar-se á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação da remoção do veículo.

Importante 3: Este serviço não será realizado para troca do veículo entre oficinas.

Limite De Utilizações: 02 eventos anuais para coberturas ao Veículo.

Limite Monetário: Até R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta Reais).

Troca de Pneu: Em razão de danos causados em qualquer pneu do veículo (pneu furado) que impeça sua locomoção, a Assistência 24 Horas disponibilizará o envio de um profissional para que, desde que tecnicamente possível, realizar a simples troca de pneu no local pelo estepe, respeitando o limite de utilização de atendimento durante a vigência. Se não for possível a



troca no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina indicada pelo Segurado capaz de fazê-lo, observado o limite de despesas de reboque. Os demais custos, tais como, do conserto do pneu, câmara, aro e outras peças são de responsabilidade do Segurado.

Importante 1: É necessário que o Segurado tenha em seu veículo todos os equipamentos obrigatórios em boas condições de uso para a realização da troca do pneu.

Importante 2: Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus, câmara, bicos etc. serão de responsabilidade do Segurado.

Importante 3: Caso não seja possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula REBOQUE.

Limite de Utilizações: 02 eventos anuais para coberturas ao Veículo.

Limite Monetário: Até R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta Reais).

Chaveiro: Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento delas no interior do veículo e, o usuário não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência disponibilizará o envio de um profissional para abertura do veículo ou se necessário à cópia de chave simples. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo Segurado, dentro do município onde se verificou a ocorrência, observado o limite de despesas de reboque (nesta situação o serviço de cópia de chave não será realizado).

O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico. Os demais custos, tais como, para confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do Segurado.

Importante 1: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula REBOQUE.

Importante 2: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Importante 3: Definem-se "chaves simples" como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando, no caso de o veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção.

Limite de Utilizações: 02 eventos anuais para coberturas ao Veículo.

Limite Monetário: Esta cobertura está limitada a R\$ 150,00 e poderá ser paga por meio de reembolso.

Traslado em Caso de Acidente: Em acidentes onde o veículo venha a ser efetivamente rebocado e, o motorista não acompanhe a remoção do veículo, o Segurado terá direito a um



serviço de táxi para transportá-lo até sua residência.

Limite de Utilizações: 01 (um) evento anual para coberturas relacionadas ao Cliente.

Limite Monetário: Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00 e poderá ser paga por meio de reembolso.

Assessoria Jurídica Telefônica em Caso de Acidente de Trânsito, Roubo de Veículo, Danos a Terceiros: No caso de ocorrência dos descritos nesta cobertura, o Segurado terá a sua disposição uma consulta telefônica com advogados especialistas no assunto, de forma a esclarecer suas dúvidas e orientá-lo a como prosseguir o assunto.

Limite de Utilizações: 01 (um) evento anual para coberturas relacionadas ao Cliente.

Limite Monetário: Não há

Traslado da Bike e do Ciclista em Caso de Acidente: Em caso de acidente ou impossibilidade do reparo no local, a PRESTADORA providenciará o transporte do ciclista e da bicicleta até a residência do beneficiário, dentro do perímetro urbano do município da ocorrência.

Limite de Utilizações: 01 (um) evento anual para coberturas relacionadas ao Cliente.

Limite Monetário: Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00.

Manutenção da Bike: Serviço de assistência para bike de uso para o lazer (não haverá cobertura para bikes de competição/esportivo).

- Lubrificação de rolamentos
- Alinhamento de pneus
- Lubrificação de corrente
- Freios: Reparo ou ajuste dos freios
- Suprimento de ar para Bike ou vulcanização

Limite de Utilizações: 02 (dois) eventos anuais.

Assessoria Jurídica Telefônica em Caso de Acidente de Trânsito ou Roubo Da Bike: No caso de ocorrência dos descritos nesta cobertura, o Segurado terá a sua disposição uma consulta telefônica com advogados especialistas no assunto, de forma a esclarecer suas dúvidas e orientá-lo a como prosseguir o assunto.

Limite de Utilizações: 02 (dois) eventos anuais.

Exclusões Específicas:

- Ação ou omissão do Segurado, causadas por má fé;
- O produto não se estenderá para terceiros;
- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado;
- Despesas com materiais;



- Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade do produto;
- Não estão cobertos serviços de pagamentos bancários, ou retirada de valores;
- Situações ocorridas antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através do canal de atendimento
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.
- Não há cobertura para: bicicletas ergométricas, danos estéticos à bicicleta, acessórios de uso pessoal que não sejam parte integrante da bicicleta (por exemplo capacetes, luvas squeezes, mochilas, roupas, ferramentas).
- Não há retirada de bicicleta, o Segurado é responsável por levar e pegar o objeto.

Locais de atendimento: Demais cidades em metodologia de reembolso

Estado	Cidades		Estado	Cidades	Estado	Cidades
SP	São Paulo		SP	Presidente Venceslau	RJ	Niterói
SP	Campinas		SP	Caçapava	RJ	Magé
SP	Jundiaí		SP	Itapevi	RJ	Rio das Ostras
SP	Araraquara		SP	Araras	RJ	Três Rios
SP	Marília		SP	Diadema	MG	Belo Horizonte
SP	Itapeverica da Serra		PR	Curitiba	MG	Uberlândia
SP	Vinhedo		PR	São José dos Pinhais	MG	Diamantina
SP	São Carlos		PR	Cascavel	MG	Pirapora
SP	São Bernardo do Campo		PR	Campo Largo	MG	Matozinhos
SP	Bragança Paulista		PR	Foz do Iguaçu	MG	Paracatu
SP	Jaú		SC	Balneário Camboriú	ES	Vitória
SP	São Caetano do Sul		SC	Florianópolis	ES	Vila Velha
SP	Guarulhos		SC	São Bento do Sul	ES	Guarapari
SP	Itapeva		SC	Araranguá	DF	Brasília
SP	Paulínia		RS	Porto Alegre	GO	Planaltina
SP	Embu Guaçu		RS	Veranópolis	GO	Luziânia
SP	Monte Mor		RS	Tapejara	GO	Quirinópolis
SP	Tatuí		RJ	Rio de Janeiro	GO	Itumbiara

Observações

Em caso de pedido de cancelamento do serviço solicitado, caso o mesmo ocorra após o envio do prestador de serviços, este atendimento será considerado válido e subtraído do limite de utilização da cobertura do Segurado.

Exclusões e Serviços Não Vinculados: Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.



Perda dos Direitos de Utilização

O Segurado perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Segurado causadas por má fé.

Exclusões Gerais

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Excluem-se ainda das prestações de serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles: Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz; os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade; Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.
- 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 em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
- Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
- Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência



24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.

Em relação ao veículo

- Serviço solicitado diretamente ao prestador de serviço, sem o prévio consentimento da PRESTADORA.
- Utilização de equipamentos especiais (Munk, Guindaste etc.) que não o tradicional reboque.
- Assistência a veículos que não se enquadrem nas normas de segurança recomendadas pelo fabricante e ou autoridades.
- Assistência à pane do veículo proveniente de convocação do fabricante para reparação de defeito ou vício de origem, popularmente conhecida como recall.
- Reincidência da mesma falha mecânica, decorrente por falta de manutenção por parte do condutor, sanadas pelo prestador em primeiro socorro e alertando-o da manutenção em oficina.
- Serviços de remoção entre oficinas.
- Serviços de remoção para outro destino que não seja uma oficina mecânica.

Em relação ao condutor e acompanhantes

- Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares despendidas pelo usuário e seus beneficiários.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasionada pela tentativa, ou ainda, causada intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente.
- Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas associadas, bem como a participação do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio, em competições, apostas ou provas de velocidade.
- Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do usuário).
- Assistência às pessoas, se ultrapassada a capacidade nominal do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio.
- Assistência às pessoas associadas ou ao veículo, relacionado na proposta de sócio quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não, abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças e que impliquem em equipamentos de



socorro fora dos padrões normais.

- A assistência não se estenderá em buscas do "de cujus", realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em "morte presumida".
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.

Lar: Assistência Residencial

Condições Gerais

Horário de Atendimento: Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Âmbito Territorial: Os serviços contidos nesta Assistência estarão disponíveis em todo território nacional, sendo que a prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

Eventos Cobertos: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no imóvel assistido decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado;
- Incêndio/ Raio/ Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval/ Granizo / Fumaça;
- Dano hidráulico/Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

Limite de Utilizações:

- 03 eventos durante o ano de vigência para a cobertura Lar Tradicional.
- 01 evento durante o ano de vigência para a cobertura Lar Express, podendo o Segurado utilizar até 3 serviços da lista disponível no mesmo momento.

Limite Monetário por Evento:

- R\$ 200,00 (duzentos reais) para as coberturas do Plano Lar Tradicional.
- R\$ 300,00 (trezentos reais) para as coberturas do Plano Lar Express.

Definições: As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas



fornecidas e limites previstos.

Usuário ou Segurado ou Assistido ou Beneficiário: É a pessoa física contratante do plano de assistência residencial, seu cônjuge, filhos e pais que vivem sob o mesmo teto, bem como toda pessoa habitante da residência em caráter permanente.

Residência: residência assistida.

Manutenção Geral: designa os serviços necessários aos imóveis em plenas condições de funcionamento. Os serviços prestados pela Assistência, no que se referem a manutenção geral correspondem a prestação de serviço ao assistido nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

Problema Emergencial: é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel assistido, independente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

Assistência: é o serviço que será prestado obedecendo-se às condições gerais do contrato.

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

Domicílio: é o município de domicílio do assistido constante no contrato.

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

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo assistido dentro período de 12 (doze) meses.

Vigência: O serviço de assistência será prestado durante a vigência do contrato.

Âmbito territorial: Os serviços terão extensão para todo território brasileiro.

Serviços Lar Tradicional:

Mão de Obra Hidráulica: Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

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



Exclusões específicas:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

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

Obs. Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra.

Exclusões específicas:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.

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

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



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

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

Atendimento: Horário Comercial.

Limpeza de Imóvel, Remoção de Entulhos e Detritos: Na hipótese de Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência sem descaracterização do evento previsto, a PRESTADORA se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço. Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Atendimento: Horário Comercial;

Observações:

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço;
- Este serviço não cobre: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira;

Vigilância: Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a PRESTADORA providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Observações:

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

Exclusões específicas:

Ficam excluídos dos serviços os usuários que se enquadrem nas seguintes situações:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo Segurado, e sem a prévia autorização da central de atendimento;



- Situações em que seja constatada má fé por parte do Segurado na utilização dos serviços;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do assistido;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel assistido (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Serralheiro: Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas e janelas que necessitem de serviços de serralheria, a PRESTADORA enviará o profissional de forma a resolver definitiva ou paliativamente o dano, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Observações:

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

Gasista: Em se identificando problemas relacionados a vazamentos e similares, a PRESTADORA providenciará o envio de profissional parceiro para realizar consertos e reparos emergenciais até o acionamento do distribuidor oficial da localidade do Segurado. O serviço terá por objetivo sanar a urgência do ocorrido, minimizando riscos para o Segurado e demais.

Observações:

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

Jardinagem: Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), em se danificando a área externa da residência do Segurado, a PRESTADORA providenciará a



ida de profissional adequado à análise de impactos e revisão do serviço a ser realizado para reparo emergencial dos locais avariados.

Observações:

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

Serviços Lar Express:

Serviços Diversos: Em caso de necessidade, o Segurado terá a sua disposição a opção de acionamento da PRESTADORA para a realização de 3 dos serviços abaixo descritos, devendo ser os mesmos acionados no mesmo momento e dentro de uma única ordem de serviço, limitados ao montante financeiro máximo descrito na cobertura.

O usuário terá direito a utilização desse serviço uma vez por ano, sem a necessidade que aconteça um problema emergencial ou evento previsto. Estão inclusos nesse serviço os seguintes itens:

- Montagem de móveis
- Desentupimento de tubulações
- Instalação de torneiras
- Instalação de lâmpadas e luminárias
- Instalação elétrica de pequena monta
- Lavagem e secagem de carpetes
- Reparação de goteiras
- Instalação de cortinas ou persianas
- Perfuração de parede
- Vedação com silicone por infiltração
- Serviços de pintura
- Indicação e conexão com vários técnicos profissionais
- Reparação e instalação de aparelhos elétricos e a gás.

Para a solicitação desta cobertura, faz-se necessário que o Segurado tenha tomado as seguintes providências:

1. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros etc.);
2. Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação.
3. Informar altura do "pé direito" do imóvel.



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

Exclusões específicas:

- Despesas com materiais, bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças;
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção;
- Locação de andaime.

Segurança: Assistências Roubo e Furto

Traslado Em Caso De Roubo Ou Furto: Em ocorrências de roubo ou furto, o Segurado terá direito a um serviço de táxi para transportá-lo até sua residência. Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00 (cem reais), e poderá ser paga por meio de reembolso.

Orientação Telefônica Sobre Trâmites De Reemissão De Documentos: Em ocorrências de roubo ou furto de identidade, CPF, passaporte, cartões ou demais, o Segurado terá acesso a Central de atendimento onde receberá as primeiras orientações quanto aos procedimentos inerentes para reporte e formalização do ocorrido, de maneira a minimizar os impactos de possível mau uso do item.

Chaveiro, Serralheiro Ou Reboque Em Caso De Roubo Ou Furto De Chaves Do Veículo Ou Domicílio: Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo ou da residência e o usuário não puder se locomover com o veículo ou adentrar o domicílio, a Central de Assistência disponibilizará o envio de um profissional para abertura e, se necessário, providenciar uma cópia de chave simples. Em caso veicular, não sendo possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo Segurado, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico. Os demais custos, tais como, para confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do Segurado.

Importante 1: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Importante 2: Definem-se "chaves simples" como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando, no caso de o veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção.

Esta cobertura está limitada a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), e poderá ser paga por meio de reembolso.



Orientação Legal Em Caso De Roubo Ou Furto De Documentos: No caso de ocorrência dos descritos nesta cobertura, o Segurado terá a sua disposição uma consulta telefônica com advogados especialistas no assunto, de forma a esclarecer suas dúvidas e orientá-lo a como prosseguir o assunto.

Coordenação Quanto A Relato De Roubo Ou Furto De Cartões De Crédito Ou Telefone Celular: No caso de ocorrência dos descritos nesta cobertura, o Segurado terá a sua disposição uma consulta telefônica com advogados especialistas no assunto, de forma a esclarecer suas dúvidas e orientá-lo a como prosseguir o assunto.

Conexão Com Números De Emergência (Polícia, Bombeiros, Defesa Civil, Etc.): Em caso de necessidade, o Segurado terá a sua disposição a Central de atendimento para, através da mais avançada tecnologia, providenciar o contato do Segurado com o Órgão necessário. Esta cobertura não terá limite determinado de utilizações.

Observações

Em caso de pedido de cancelamento do serviço solicitado, caso o mesmo ocorra após o envio do prestador de serviços, este atendimento será considerado válido e subtraído do limite de utilização da cobertura do Segurado.

Perda Dos Direitos De Utilização

O Segurado perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Segurado causadas por má fé.

Considerações, Exclusões E Serviços Não Vinculados

Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para as cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

Exclusões Gerais

- Serviços acionados e solicitados diretamente pelo Segurado sem o prévio conhecimento e autorização da PRESTADORA.
- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que

tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.

- Excluem-se ainda das prestações de serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior;
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- 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.
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e tumultos, comoções sociais, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do bem assistido;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel assistido (móveis, quadros etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.