

**CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
DOMICILIAR – SEM LINHA BRANCA****ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES**

- A. USUÁRIO:** Entende-se por Usuário, o locatário garantido do Seguro de Fiança Locatícia, desde que tenha residência habitual no Brasil.
- B. PESSOA USUÁRIA:** Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.
- C. RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** Entende-se por Residência Assistida a designada na apólice de Seguro Fiança Locatícia.
- D. EMERGÊNCIA:** É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas conseqüências.
- E. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:**
- E.1.** - A prestação de serviços de assistência elencados no artigo 3 **deste anexo**, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela apólice de Seguro Fiança Locatícia, desde que:
1. Ocorram no período de vigência da apólice;
 2. Caracterizem uma situação de emergência;
 3. Se limitem as áreas comuns da Residência Assistida;
 4. Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento de **BRASIL ASSISTÊNCIA**.
- E.2.** - Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos neste Anexo, os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
- E.3.** - Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.
- F. EVENTOS ASSISTIDOS:** Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item E.1. deste Anexo, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos:
1. Explosão e implosão
 2. Incêndio acidental ou provocado por terceiros
 3. Danos elétricos
 4. Queda de raios, no terreno aonde está localizado a Residência Assistida
 5. Roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a Residência), com ou sem ação de vandalismo

6. Alagamento em decorrência de vazamento interno acidental
 7. Arrombamento de portas ou janelas
 8. Impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Residência Assistida ou o acesso a mesma
- G. Acidente PESSOAL:** Considera-se Acidente Pessoal, o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial da Pessoa Usuária ou torne necessário tratamento médico. Incluem - se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:
1. Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas a Pessoa Usuária ficar sujeito em decorrência do acidente;
 2. Escapamento acidental de gases e vapores;
 3. Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- a) O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas as condições do artigo 1 e observadas as exclusões deste contrato.
- b) A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de Seguro Fiança Locatícia, do qual é adicional.

ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços relativos a Residência Assistida, abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA, ROUBO OU QUEBRA DAS CHAVES

Devido ocorrência de perda, roubo ou quebra de chaves dentro da fechadura, a Pessoa Usuária não puder entrar na Residência Assistida, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará um chaveiro até a residência para que, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas da Residência Assistida.

B) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum a Residência Assistida com danificação da(s) fechadura(s), **BRASIL ASSISTÊNCIA** assumirá os serviços emergências

de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 300,00 (Trezentos e Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

C) HIDRÁULICA

BRASIL ASSISTÊNCIA enviará à Residência Assistida, profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos.

BRASIL ASSISTÊNCIA não assumirá os custos de mão-de-obra para o reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desentupimento.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas da Residência Assistida.

D) ENVIO DE ELETRICISTA

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

E) VIDRACEIRO

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Residência Assistida, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.

F) SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará os serviços emergências de um vigia, na Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. O limite máximo para este serviço será de até 03 (três) dias, limitado a R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por intervenção e 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

G) SERVIÇO DE LIMPEZA

BRASIL ASSISTÊNCIA enviará profissionais de limpeza a Residência Assistida que, ao ser alvo de um sinistro, torne-se inabitável em consequência de ocorrência dos eventos cobertos.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos moradores ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a Residência Assistida para um reparo posterior definitivo.

BRASIL ASSISTÊNCIA não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço a disposição 01 (uma) vez por ano de vigência da apólice e com um gasto máximo limitado a R\$ 300,00 (Trezentos Reais) por intervenção.

H) HOSPEDAGEM

Se a Residência Assistida se tornar inabitável por ocorrência de eventos cobertos neste Anexo, **BRASIL ASSISTÊNCIA** assumirá até 2 (duas) diárias de hotel, para até 05 (cinco) pessoas, limitado esse custo a R\$ 120,00 (Cento e Vinte Reais) por Pessoa Usuária e por dia e por evento.

A escolha do hotel será feita por **BRASIL ASSISTÊNCIA** devendo-se localizar o mais próximo possível e no máximo a 50 (cinquenta) km da Residência Assistida. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta das Pessoas Usuárias

I) RETORNO ANTECIPADO DO USUÁRIO AO DOMICÍLIO HABITUAL

Se o Usuário encontrar-se em viagem, a mais de 100 kms de distância do seu município de domicílio habitual, e em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice na Residência Assistida, for necessário seu regresso antecipado, a **BRASIL ASSISTÊNCIA** colocará à sua disposição um meio de transporte mais adequado (a ser definido por **BRASIL ASSISTÊNCIA**), para que este possa retornar ao seu município em tempo hábil.

J) RETORNO DO USUÁRIO PARA BUSCAR O VEÍCULO

Em complementação ao serviço descrito no item “**1 – Retorno Antecipado do Usuário ao Domicílio Habitual**”, **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará para o Usuário seu retorno em um meio de transporte mais adequado (a ser definida por BRASIL ASSISTÊNCIA), para que ele possa buscar o seu veículo no local em que se encontrava quando em viagem, onde fez-se necessário o seu regresso antecipado à Residência Assistida em decorrência de sinistro.

K) SERVIÇO DE BABY-SITTER/BERÇÁRIO

No caso de acidente pessoal com a Pessoa Usuária em decorrência de sinistro na Residência Assistida, mediante comprovação médica, a **BRASIL ASSISTÊNCIA** garante o envio de uma pessoa para assistir ao(s) filho(s) da Pessoa Usuária por um período de até 02 (dois) dias com um limite de gastos por dia de até R\$ 100,00 (Cem Reais), sendo que, se a residência for afetada de forma a impossibilitar a assistência na mesma, a **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará a estadia do(s) filho(s) menor(es) de 14 anos durante o período de 02 (dois) dias em um berçário cadastrado, até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por dia e por pessoa, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

L) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

BRASIL ASSISTÊNCIA será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida em decorrência de eventos previstos, com lona ou plástico, para proteger o interior da mesma, até o limite de R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por evento, limitado a 02 (dois) intervenções por ano de vigência da apólice.

M) INFORMAÇÕES

BRASIL ASSISTÊNCIA poderá fornecer números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais e hotéis, sempre que a Residência Assistida for afetada por eventos garantidos neste Anexo.

BRASIL ASSISTÊNCIA caberá exclusivamente informar os números solicitados, ficando a Pessoa Usuária responsável pelo acionamento dos serviços.

N) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

BRASIL ASSISTÊNCIA garante a transmissão de mensagens urgentes, das Pessoas Usuárias, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes as modalidades de prestação previstas neste Anexo.

O) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

BRASIL ASSISTÊNCIA organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pelo Usuário, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km contados a partir da Residência Assistida, sempre que em consequência de um sinistro na Residência Assistida estiver inabitável e for necessária e retirada dos móveis por razões de segurança.

P) GUARDA DE MÓVEIS

Complementando o serviço descrito no item Q desse mesmo artigo, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se encarregará da guarda de móveis por um período de até 07 (sete) dias, assim como seu retorno a Residência Assistida, após a reparação do evento ocorrido.

Q) SERVIÇO DE FAXINEIRA

Em caso de hospitalização por acidente pessoal da Pessoa Usuária, prescrita por médico em decorrência de eventos cobertos envolvendo a Residência Assistida, e desde que o período de hospitalização seja superior a 7 (sete) dias, **BRASIL ASSISTÊNCIA** assumirá os gastos com uma faxineira por um período máximo de 7 (sete) dias, limitado a R\$ 40,00 (Quarenta Reais) por dia.

R) GUARDA DE ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

No caso de evento ocorrido na Residência Assistida, que a torne inabitável, a **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará a hospedagem de animais domésticos em um local apropriado, por um período de até 04 (quatro) dias até um limite de R\$ 30,00 (Trinta Reais) por dia por animal (limitado a 4 animais), 01 (uma) vez ao ano.

S) DESPESAS COM RESTAURANTE E LAVANDERIA

Nos casos em que for verificada a inabitabilidade da Residência Assistida ou tenha ficado impossibilitado o uso da cozinha e área de serviço em decorrência de eventos cobertos, **BRASIL ASSISTÊNCIA** será responsável pelo pagamento de despesas com restaurantes e lavanderias até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por dia, ficando este serviço limitado a 2 (dois) dias, uma vez ao ano.

T) TRANSPORTE ESCOLAR

No caso de acidente pessoal com a Pessoa Usuária em decorrência de evento previsto na Residência Assistida, no qual o período de hospitalização for superior a 03 (três) dias, mediante comprovação médica, **BRASIL ASSISTÊNCIA** garante o transporte do(s) filho(s) até o estabelecimento escolar frequentado pelos mesmos, até o limite de R\$ 200,00 (Duzentos Reais), limitado a 02 (dois) eventos por ano.

U) AMBULÂNCIA

No caso de eventos cobertos na Residência Assistida que afetem fisicamente as Pessoas Usuárias, **BRASIL ASSISTÊNCIA** garante o pagamento das despesas de transporte em ambulância ou no meio recomendado pelo médico responsável após serem prestados os primeiros socorros no local do evento, até ao Centro Hospitalar mais próximo, dotado dos recursos adequados ao atendimento. Após a alta hospitalar da Pessoa Usuária, mediante laudo médico liberatório, a equipe médica da **BRASIL ASSISTÊNCIA** manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender a mesma para acompanhar a assistência prestada, bem como, definirá com o médico responsável a real necessidade do transporte e o meio de transporte a ser utilizado.

O tempo de atendimento deverá ser o menor possível, dentro das circunstâncias do evento, cabendo a **BRASIL ASSISTÊNCIA** tomar as providências necessárias de modo a cumprir o

estabelecido pelo médico assistente, em acordo com a equipe médica da **BRASIL ASSISTÊNCIA**, a fim de que a Pessoa Usuária seja atendida, de acordo com seu quadro clínico.

V) SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, **BRASIL ASSISTÊNCIA** desde que solicitado pela Pessoa Usuária, colocará a disposição e enviará à Residência Assistida, profissionais de Residências que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pela Pessoa Usuária, irão realizar o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Instalação de Carpetes
- Desentupidor
- Segurança
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini-parabólica)

A Pessoa Usuária responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pela possíveis trocas e substituições de peças.

Nota: BRASIL ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela BRASIL ASSISTÊNCIA.

ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

- 1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:**
 - a) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da **BRASIL ASSISTÊNCIA**, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
 - b) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Usuário.
 - c) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.
- 2) Excluem-se ainda das prestações e serviços de BRASIL ASSISTÊNCIA, as derivadas dos seguintes fatos:**

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.

- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
 - c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
 - d) Confisco requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
 - e) 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.
- 3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.**

ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária, solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Fiança Locatícia, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica a Pessoa Usuária autoriza expressamente **BRASIL ASSISTÊNCIA** para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

ARTIGO 6 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados por **BRASIL ASSISTÊNCIA** e por prestadores contratadas e designadas pela mesma.

BRASIL ASSISTÊNCIA não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, **BRASIL ASSISTÊNCIA** estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, **BRASIL ASSISTÊNCIA** reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicadas nas cláusulas deste anexo.

ARTIGO 7 - PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **PESSOA USUÁRIA** perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 hs sempre que:

- a) A Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A Pessoa Usuária omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.