

# ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

## ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

### **A) USUÁRIO:**

Entende-se por Usuário, o titular da apólice do Seguro Proteção Premiada, 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 do Seguro Proteção Premiada.

### **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 consequências.

### **E) EVENTOS PREVISTOS:**

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

## ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas às condições do artigo 1 e observadas as exclusões deste contrato.

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice do Seguro Proteção Premiada, do qual é adicional.

## ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

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

### A) CHAVEIRO

#### Na hipótese de Problema Emergencial

Ocorrendo perda, quebra, roubo ou furto, travamento involuntário das chaves ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões. Este serviço também contempla a confecção de cópia da chave, quando necessário.

#### Na hipótese de Evento Previsto

Ocorrendo arrombamento, roubo ou furto da Residência Assistida e esta ficar vulnerável e for necessário o conserto de fechaduras de portas ou portões, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

**LIMITE:** O limite para este serviço será de até R\$200,00 (duzentos reais) para problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

**NOTA 1:** Estão excluídas deste serviço as fechaduras KESO ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais, desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

**NOTA 2:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

## **B) ELETRICISTA**

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

Na hipótese de **Evento Previsto**, que provoque a falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

O limite para este serviço será de até R\$200,00 (duzentos reais) para problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano vigência da apólice.

**NOTA:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

## **C) ENCANADOR**

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. Desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, **BRASIL ASSISTÊNCIA** arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento na Residência Assistida.

Nos casos em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade da Pessoa Usuária (Conforme descrição na definição de Evento Previsto), **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para conter provisoriamente esta situação.

**LIMITE:** O limite para este serviço será de até R\$200,00 (duzentos reais) para problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano vigência da apólice.

**EXCLUSÃO:** Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, **BRASIL ASSISTÊNCIA** não fornecerá o serviço. Estão excluídos também os serviços de acabamento (ex: pintura, colocação de pisos e revestimentos, etc.).

**NOTA:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da Pessoa Usuária.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### **D) 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 mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), por evento, limitado a 1 (uma) intervenção por vigência da apólice.

**NOTA:** Estão excluídos deste serviço os reparos de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.

**Horário de Atendimento:** Dias úteis das 09h às 18h.

#### **ARTIGO 4 - EXCLUSÕES**

**1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:**

- a) Serviços providenciados diretamente pelo Usuário.
- b) Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos.
- c) Evento Previsto e/ou Problema Emergencial decorrente de acidentes radioativos ou atômicos.
- d) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes.

- f) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel.
- g) Eventos ou consequências causadas por dolo do Usuário.
- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza.
- i) Evento Previsto e/ou Problema Emergencial e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.
- j) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da **BRASIL ASSISTÊNCIA** ou, ainda, contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.
- k) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário, 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 do Seguro Proteção Premiada, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica o Usuário 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 - OBRIGAÇÕES GERAIS DA PESSOA USUÁRIA

- a) Pessoa Usuária deverá envidar esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência;
- b) Pessoa Usuária deverá cooperar com **BRASIL ASSISTÊNCIA** a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive através do envio à central de atendimento de documentos e recibos originais, as custas da mesma, para o cumprimento das formalidades necessárias;
- c) Qualquer queixa no que se refira a serviço de assistência prestado pela **BRASIL ASSISTÊNCIA**, deverá ser submetida a esta dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência desse evento.

## ARTIGO 7 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela **BRASIL ASSISTÊNCIA** e por prestadores contratados e designados 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 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**BRASIL ASSISTÊNCIA** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias 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.