

**Condições Gerais Assistência Domiciliar****ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES****A) Brasil Assistência:**

Entende-se por BRASIL ASSISTÊNCIA a BRASIL ASSISTÊNCIA S/A, CNPJ 68.181.221/0001-47 - Alameda Mamoré, 989 - 6º andar - Alphaville - Barueri - SP.

**B) Usuário:**

Entende-se por Usuário a Pessoa Física e Jurídica, titular do Título de Capitalização, emitido pelo MAPFRE Capitalização S/A (MAPFRECAP), com residência habitual no Brasil, e com o Título de Capitalização em vigor.

**C) 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.

**D) Residência Assistida:**

Entende-se por Residência Assistida a designada do Titular do Título de Capitalização, com endereço constante na Ficha de Cadastro.

**E) 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.

**F) 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. A prestação de serviços de assistência fica condicionada a:

- a) Ocorrência no período de vigência do Título de Capitalização;
- b) Que se limitem às áreas privativas da Residência;
- c) Comunicação imediata após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA;
- d) Ocorra em Território Nacional.

**G) Eventos Cobertos: Assistência Microcomputador**

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos neste anexo, o serviço de Locação de Microcomputadores será prestado em decorrência de eventos a seguir descritos, ocasionando dano/avaria ao Microcomputador Assistido, por meio das Condições Gerais:

- a) Danos elétricos;
- b) Roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel), com ação de vandalismo;
- c) Incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- d) Queda de raios, no terreno onde está localizado imóvel;
- e) Alagamento em decorrência de vazamento interno acidental.

#### H) Requisitos de Utilização dos Serviços de Assistência

**H.1.** A prestação de serviços de assistência elencados no Artigo 3 deste anexo fica condicionada à ocorrência de eventos previstos no item "F e G" Eventos Cobertos do Artigo 1, desde que:

- a) Ocorram no período de vigência do Título de Capitalização;
- b) Caracterizem uma situação de emergência;
- c) Se limitem às áreas comuns da Residência Assistida;
- d) Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA, informada no Título de Capitalização.

**H.2.** Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos neste Anexo os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pelo Título de Capitalização, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

**H.3.** Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

### **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 às exclusões desde contrato.

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência do Título de Capitalização, do qual é adicional.

### **ARTIGO 3 - GARANTIA DE ASSISTÊNCIA À 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, a BRASIL ASSISTÊNCIA enviará um profissional para abertura das portas e/ou portões. Este serviço também contempla a confecção de cópia da chave, quando necessário.

O limite para este serviço será de até 02(duas) aberturas e respectivas confecções, no valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Título.

**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, a BRASIL ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

O limite máximo para este serviço será de até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) intervenção por ano de vigência do Título.

Nota: Estão excluídas deste serviço às 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.

Observação: 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) 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, a 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), a BRASIL ASSISTÊNCIA enviará um profissional para conter provisoriamente esta situação.

O limite para os serviços acima é de R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 2 (duas) intervenções por ano de vigência do Título. A BRASIL ASSISTÊNCIA não assumirá custos com materiais nem de reparo definitivo.

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



**Observação:** 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.

#### C) 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, a 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, a BRASIL ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

O limite para os serviços acima é de R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 2 (duas) intervenções por ano de vigência do Título.

**Observação:** 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.

#### 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, a 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, por meio 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\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano de vigência do Título.

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:** Horário Comercial.

#### E) Serviço de Conexão Telefônica (Check-up Lar)

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a BRASIL ASSISTÊNCIA, desde que solicitado pela Pessoa Usuária, colocará à 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 refiram às 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 miniparabólica).

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

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

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

#### F) Limpeza de Caixa d'água

Limpeza e higienização de 1 (uma) Caixa d'água de até 1.000 litros (mil litros). Estão excluídos os casos onde houver a necessidade de retirada de telhões de fibro-amianto/fibrocimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento para que o prestador tenha acesso à caixa.

#### G) Help Desk

### A) ORIENTAÇÃO PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS AO MICROCOMPUTADOR

O Usuário deverá ligar para a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA, que colocará o mesmo em contato com o analista especializado para a realização da orientação. Caso não seja possível o acesso imediato com o profissional, será anotado o telefone do Usuário para que o analista retorne a ligação e efetue a orientação.

A BRASIL ASSISTÊNCIA fornecerá orientação verbal por telefone na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados:

- Sistema operacional e aplicativos (\*) comumente utilizados do microcomputador de propriedade do Usuário.
- Suportes Periféricos (instalação e desinstalação).
- Diagnósticos e solução de problemas de hardware, exceto: periféricos e monitores.
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.
- Diagnósticos e solução de problemas com softwares padrão.
- Detectar e remover vírus, desde que o Usuário forneça o software.
- Instalação de software, desde que original, devidamente licenciado e de posse do Usuário.

**Entende-se por sistema operacional:** Windows 95, 98, 2000, Me XP, Vista e Linux.

**Entende-se por aplicativos:** Pacote Office (Word, Excel, PowerPoint, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as suas versões (95, 97, 2000, 2003, 2007 e XP).

O horário de atendimento relacionado a este serviço será de segunda a sábado, **das 8h às 22h, exceto feriados nacionais.**

**Limite de Intervenções:** Não há limite para orientação telefônica (Help Desk).

(\*) A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

**Excluem-se deste serviço:**

- Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos acima citados.
- Para os problemas que não puderem ser solucionados via telefone, a BRASIL ASSISTÊNCIA orientará ao Usuário a procurar a assistência técnica.
- O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador e pela realização de back-up desses dados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo analista técnico enviado pela BRASIL ASSISTÊNCIA.

## **B) SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR**

### **B1) Serviço de Retirada e Devolução de Microcomputador**

No caso de avarias no microcomputador em decorrência de evento previsto no Imóvel do Usuário, a BRASIL ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelo envio de um prestador cadastrado para retirada do aparelho avariado, bem como pelo envio do mesmo ao local para conserto indicado pelo Usuário. Após o conserto do equipamento ter sido realizado no prazo de até 7 (sete) dias úteis, a BRASIL ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela retirada do mesmo no local onde foi reparado, devolvendo-o ao imóvel indicado no momento da retirada do equipamento. Este serviço será feito dentro de um raio de 50 (cinquenta) km da Residência do Usuário.

O Usuário se responsabilizará pela desconexão e conexão do aparelho avariado, assim como pelos custos referentes ao seu reparo.

O limite para este serviço será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano do Título de Capitalização.

Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

### **B2) Locação de Microcomputador**

Em virtude de danos causados por evento previsto nas Condições Gerais deste instrumento, a BRASIL ASSISTÊNCIA providenciará a locação de um microcomputador pelo prazo máximo de 7 (sete) dias. Será fornecido um microcomputador com a seguinte configuração mínima: Pentium II 400 Mhz, 64 Mb memória RAM, HD 4Gb, leitor de CD-ROM, monitor 14", sistema operacional Windows 3.X ou superior.

Notas: O fornecimento de micros com configurações superiores, ou com acessórios e periféricos diferentes dos acima mencionados, estará sujeito à disponibilidade dos prestadores de serviço da BRASIL ASSISTÊNCIA.

Manutenção de fiação interna (voz e dados): no caso de Manutenção do Kit Speedy & Manutenção de Modem a ligação será transferida para a TELEFÔNICA e os serviços serão executados por esta com sua estrutura atual.

Para efetivação da locação deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no a toda locação caução em cartão de crédito e identificação do Usuário.

A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao titular do cartão de crédito.

A BRASIL ASSISTÊNCIA irá disponibilizar o equipamento em um prazo de até 24 horas, em horário comercial, excluindo-se sábados e domingos.

A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado.

Este serviço está limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, e 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Título de Capitalização.

Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

### C) Visita Técnica

No caso da impossibilidade de conserto via Orientação Telefônica (Help Desk), será colocada à disposição do Usuário a visita técnica para a solução de problema, desde que tecnicamente possível.

Este serviço está limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, 02 (duas) intervenções por ano de vigência do Título de Capitalização e 01 (um) computador por visita.

#### Importante:

- Havendo a necessidade de compra de peças, materiais e componentes específicos indicados durante a visita do analista técnico enviado pela BRASIL ASSISTÊNCIA, serão de responsabilidade do Usuário a sua aquisição para que se possa dar continuidade/finalização ao atendimento, desde que tecnicamente possível.
- Havendo a necessidade da retirada ou violação dos selos de garantia ou identificação do fabricante, para que o analista técnico enviado pela BRASIL ASSISTÊNCIA possa efetuar o reparo ou ainda um diagnóstico, este procedimento deverá ser autorizado pelo Usuário antes da execução por parte do analista técnico, uma vez que este poderá implicar na perda total de garantia do equipamento.
- Não está inclusa na visita técnica a primeira instalação do microcomputador.
- As visitas serão realizadas de segunda a sexta, das 9h às 20h, e deverão ser previamente agendadas.
- Caso o Usuário ou seu representante não esteja presente no local indicado para recepcionar o analista técnico, a visita será considerada como uma intervenção.



Este serviço está disponível nas seguintes cidades:

Cidade/UF

|                          |                         |                          |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Ribeirão Pires/SP        | Itu/SP                  | Jundiaí/SP               |
| Franco da Rocha/SP       | Indaiatuba/SP           | Aparecida de Goiânia/GO  |
| Itapeverica da Serra/SP  | Santa Luzia/MG          | São José do Rio Preto/SP |
| São Caetano do Sul/SP    | Praia Grande/SP         | Santos/SP                |
| Cotia/SP                 | Jacareí/SP              | Londrina/PR              |
| Suzano/SP                | Sumaré/SP               | Sorocaba/SP              |
| Barueri/SP               | Marília/SP              | Ribeirão Preto/SP        |
| Itaquaquecetuba/SP       | São José dos Pinhais/PR | Uberlândia/MG            |
| Diadema/SP               | Presidente Prudente/SP  | São José dos Campos/SP   |
| Mogi Das Cruzes/SP       | Taubaté/SP              | Contagem/MG              |
| Carapicuíba/SP           | Guarujá/SP              | Campo Grande/MS          |
| Mauá/SP                  | Limeira/SP              | Campinas/SP              |
| Santo André/SP           | Uberaba/MG              | Goiânia/GO               |
| Osasco/SP                | Maringá/PR              | Curitiba/PR              |
| São Bernardo do Campo/SP | São Vicente/SP          | Belo Horizonte/MG        |
| Guarulhos/SP             | Franca/SP               | Pouso Alegre/MG          |
| São Paulo/SP             | Betim/MG                | Paranaguá/PR             |
| Cubatão/SP               | Bauru/SP                | Rio Claro/SP             |
| Pindamonhangaba/SP       | Piracicaba/SP           | Rio de Janeiro/RJ        |

#### ENCERRAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A COMPUTADOR

O serviço de assistência a computador será finalizado nas seguintes situações:

- Resolução do problema solicitado durante o atendimento telefônico. Os problemas não correlatos deverão ser comunicados por meio da abertura de novo chamado telefônico;
- Impossibilidade de se resolver o problema em função da falta de peça de hardware não disponibilizada pelo Usuário, ou falta de software licenciado e necessário para a resolução do problema;
- Somente será efetuada a instalação, reinstalação e/ou substituição de softwares que encontrarem-se devidamente legalizados, ou seja, licenciados.

#### EQUIPAMENTOS NÃO ABRANGIDOS – ASSISTÊNCIA A COMPUTADOR

Estão excluídos ainda:

- Periféricos (impressoras, scanner, dentre outros);
- Equipamentos Palmtop e Laptop;
- Acessórios e softwares não licenciados (piratas) e/ou programas específicos, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos ou quaisquer outros que não estejam relacionados na garantia <sup>TM</sup>A Orientação para solução de problemas relacionados ao microcomputador”.

#### ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

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

a) Serviços providenciados diretamente pelo Usuário.





- b) Eventos 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 do Título 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 outra 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 do Título de Capitalização, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Por meio da chamada telefônica, o Usuário autoriza expressamente a 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) A Pessoa Usuária deverá envidar esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência;
- b) A Pessoa Usuária deverá cooperar com a BRASIL ASSISTÊNCIA a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive por meio do envio à Central de Atendimento de documentos e recibos originais, à custa 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.

A 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 à nossa vontade não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, a 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, a BRASIL ASSISTÊNCIA reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicada nas cláusulas deste anexo.

## **ARTIGO 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A 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.