

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o titular do certificado, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado de assistência.

D) PROBLEMA EMERGENCIAL

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) EVENTO PREVISTO

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, 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;
- B) Incêndio / Raio e Explosão;
- C) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- D) Desmoronamento (parcial ou total);
- E) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- F) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- G) Impactos de veículos.

ITEM 2 - VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrito em cada serviço.

ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere à “Assistência Emergencial a Residência Assistida” e “Serviços de Conveniência a Residência Assistida”, não haverá qualquer franquia quilométrica, com exceção do serviço de **Recuperação do Veículo** que terá 50 km.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais a **“Residência Assistida Emergencial”** será destinado da seguinte forma:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

- Chaveiro;
- Eletricista;
- Encanador;
- Vigia;
- Cobertura provisória de telhado;
- Fixação de Antena Receptiva;
- Baby Sitter;
- Limpeza;
- Guarda de Móvel;
- Transferência de Móveis;
- Serviços Domésticos Provisórios;
- Desentupimento;
- Limpeza de Caixa de Gordura;
- Caça Vazamento;
- Reparo de Eletrodoméstico e Eletroeletrônico;
- Locação de Freezer, fogão e geladeira.

Somente em cidades com população acima de 300.000 habitantes em Território Nacional:

- Vidraceiro.

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais à **“Pessoa Usuária”** será destinado em Território Nacional:

- Retorno Antecipado;
- Hospedagem;
- Restaurante e Lavanderia;
- Remoção médica Inter Hospitalar;
- Transmissão de Mensagens Urgente;
- Serviço de Informação;
- Recuperação do Veículo.

Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:

- Guarda de animais de estimação.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

ITEM 5 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A RESIDÊNCIA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

CHAVEIRO

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da residência 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.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Assistida bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da residência e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Nota: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

Limite: Até R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONSERTO DE FECHADURA, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- B) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- C) 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.**

ELETRICISTA

Em caso de problemas elétricos em 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 responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

Nota: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

ENCANADOR

Em caso de problemas hidráulicos, causados por 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 ou em caso da residência estiver alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Nota: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Limite: Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA A QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- B) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- C) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC.**

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 um profissional que fará a avaliação dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o 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.

Limite: Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇAM PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;**
- B) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA.**

VIGIA

A Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de roubo ou furto, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento ou impacto de veículo que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança, após tentativa de contenção emergencial ao local avariado.

Nota: O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

No caso de evento decorrente de roubo ou furto, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou impacto de veículo aéreo que provoque o destelhamento da Residência Assistida e sendo justificável a cobertura provisória, **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel.

Nota 1: Para a realização de serviços em locais acima de 3,5m (Três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 3: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;**
- B) O CONserto DEFINITIVO DO TELhado.**

FIXAÇÃO DE ANTENA

Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.

Limite: R\$ 400,00 por evento, limitado a 2 intervenções por vigência do certificado de assistência.

BABY SITTER

Caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.

Limite: R\$ 150,00 /dia – máximo 3 diárias limitado a 1 intervenções por vigência do certificado de assistência.

LIMPEZA

Na ocorrência de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento na residência assistida que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a Residência Assistida sem descaracterização do fato ocorrido.

Nota1: 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 da Residência Assistida.

Nota2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota3: Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$ 500,00 (Quinhentos reais) limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h e 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VÂNDALOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O FATO OCORRIDO.

GUARDA DE MÓVEIS

Em caso de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que não tenha onde guardar a mobília da

Residência Assistida, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno ao local especificado pelo Usuário.

Nota1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo-serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota2: O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

Limite: Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) DESMONTAGEM DE MÓVEIS;**
- B) EMPACOTAMENTO OU DESEMPACOTAMENTO DOS MÓVEIS E PERTENCES DO USUÁRIO.**

TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Se a Residência Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, **BRASIL ASSISTÊNCIA** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

Nota1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota2: O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

Limite: Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 1 (uma) intervenção por vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICROS, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;**
- B) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.**

SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Em caso de hospitalização da Pessoa Usuária, prescrita por médico em decorrência de acidente pessoal por eventos previstos envolvendo a Residência Assistida, e desde que o período de hospitalização seja superior a 5 (cinco) dias, **BRASIL ASSISTÊNCIA** encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na residência assistida.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, assim como tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento da Residência Assistida, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Nota: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;
- B) ESGOTAMENTO DE FOSSA SÉPTICA E O DESENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUAS FLUVIAIS.

LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA

Caso ocorra entupimento da caixa de gordura e que venham a acarretar alagamento da Residência Assistida, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para realizar a limpeza.

Limite: Até R\$300,00 (Trezentos reais) por evento limitado a 2 intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

CAÇA VAZAMENTO

O Usuário poderá solicitar a **BRASIL ASSISTÊNCIA** à checagem de todo o encanamento da Residência Assistida para apontamento de possíveis vazamentos que devem ser sanados.

Nota1: Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento dos custos de execução do serviço para contenção do vazamento, assim como qualquer custo com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

Nota2: Para a solicitação deste serviço, o agendamento prévio deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

Limite: Até R\$350,00 (Trezentos e cinquenta reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: De Segunda às Sextas-feiras das 09h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) REALIZAÇÃO DE REPAROS DECORRENTES DA IDENTIFICAÇÃO DO VAZAMENTO.

REPARO DE ELETRODOMÉSTICO E ELETROELETRÔNICO

Em caso de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, **BRASIL ASSISTÊNCIA** encaminhará um profissional para realizar o reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca ou marrom” da Residência Assistida.

Estão cobertos pela assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- ✓ Geladeiras;
- ✓ Freezer;
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas;
- ✓ Tanquinhos;
- ✓ Máquinas de Secar Roupas;
- ✓ Máquinas de Lavar Louças;
- ✓ Frigobar;
- ✓ Forno de Microondas;
- ✓ Fornos Convencionais;
- ✓ Fornos elétricos;
- ✓ Fogões;
- ✓ Depuradores/ Exaustores de Ar;
- ✓ Cooktops;
- ✓ Ar condicionado;
- ✓ Televisão;
- ✓ Aparelho de som;
- ✓ Aparelho de DVD/Blue Ray;
- ✓ Aparelho de Telefone;
- ✓ Home Theater.

Nota1: Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como os gastos com troca ou substituição de peças serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota2: Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 06 (seis) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h e 13h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;**
- B) EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;**
- C) PRODUTOS IMPORTADO QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;**
- D) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO;**

LOCAÇÃO DE FREEZER, FOGÃO E GELADEIRA.

No caso de eventos na Residência Assistida como roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que danifique Freezer, Fogão ou Geladeira, **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará a locação de um equipamento substituto por um período de até 04 (quatro) dias.

Nota: O usuário deverá respeitar as normas de locação do estabelecimento para ter direito a locação dos equipamentos.

Limite: Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por dia, com máximo de R\$ 600,00 (Seiscentos reais) no período, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência e no máximo 4 diárias.

ITEM 6 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A PESSOAS

RETORNO ANTECIPADO

Na ocorrência de roubo e/ou furto com violação de portas e janelas, incêndio ou explosão, na residência assistida, tornando-a inabitável ou com grave risco de mais danos e o Usuário ou cônjuge esteja em viagem, **BRASIL ASSISTÊNCIA** garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular em classe econômica terrestre ou aérea do Usuário até seu domicílio caso não possua bilhete ou tenha bilhete com limitação de prazo.

Nota: Para a liberação do serviço, o Usuário deverá encaminhar para **BRASIL ASSISTÊNCIA** uma cópia do boletim de ocorrência com a descrição do fato ocorrido para a comprovação do evento.

Limite: Até 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

HOSPEDAGEM

Ocorrendo roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabilizará pela hospedagem do usuário e pessoas usuárias por um período de até 4 (quatro) dias para até 05 (cinco) pessoas.

Nota: A escolha do hotel será feita pela **BRASIL ASSISTÊNCIA** devendo-se localizar o mais próximo possível da Residência Assistida.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) à diária, sendo R\$800,00 (Oitocentos reais) o valor total, por Pessoa Usuária, por evento e limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) **DESpesas COM TRASLADO AO HOTEL;**
- B) **DESpesas QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, SUVENIR, TELEFONEMAS ETC.**

RESTAURANTE E LAVANDERIA

Caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais), máximo de 4 diárias (R\$ 400,00), limitado a 2 intervenções por vigência do certificado de assistência.

REMOÇÃO MÉDICA INTER-HOSPITALAR

Se, em consequência de incêndio, explosão, desmoronamento, vendaval ou fumaça e o usuário esteja internado para tratamento médico e necessitar de remoção para outro centro hospitalar mais adequado, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se encarregará de providenciar o serviço.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado a **BRASIL ASSISTÊNCIA** que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência de hospital, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite: Até R\$ 3.000,00 (Três mil reais) limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

GUARDA DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

Na ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos em que seja necessária a

transferência dos moradores da Residência Assistida para outro local e estes não tenham com quem deixar seu(s) animal (is) de estimação, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se encarregará da guarda do(s) animal (is) doméstico, em local apropriado.

Nota: Consideram-se como animais domésticos somente cães e gatos.

Limite: Até R\$ 80,00 (Oitenta reais) a diária, por até 4 dias, limitado a 2 (duas) animais domésticos e até 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO TRANSPORTE, ALIMENTAÇÃO, ROUPAS PARA ANIMAIS, TRATAMENTO VETERINÁRIO, MEDICAMENTOS, ETC.**

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Em casos urgentes, o usuário poderá solicitar a **BRASIL ASSISTÊNCIA** o envio de mensagens para avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Em caso de solicitação do usuário, **BRASIL ASSISTÊNCIA** fornecerá indicações de:

Telefones úteis:

- ✓ Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- ✓ Aeroportos;
- ✓ Cartórios;
- ✓ Corpo de Bombeiros;
- ✓ Consulados;
- ✓ Companhias de Eletricidade;
- ✓ Companhias de Saneamento;
- ✓ Defesa Civil;
- ✓ Delegacias;
- ✓ Disque Denúncia;
- ✓ Disque Saúde;
- ✓ Embaixadas;
- ✓ Fórum;
- ✓ Hora Certa;
- ✓ Hospitais;
- ✓ Informações de Trânsito;
- ✓ Infraero;
- ✓ Instituto Médico Legal (IML);
- ✓ Polícia Civil;
- ✓ Polícia Militar;

- ✓ Polícia Guarda Municipal;
- ✓ Polícia Rodoviária Estadual;
- ✓ Polícia Rodoviária Federal;
- ✓ Prefeituras;
- ✓ Previsão do Tempo;
- ✓ PROCON;
- ✓ Receita Federal;
- ✓ SAMU;
- ✓ Secretaria dos Direitos Humanos;
- ✓ Serviço de intermediação surdo/ouvinte;
- ✓ Terminais rodoviários;
- ✓ Vigilância Sanitária.

Ou de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais e caso aprovado pela Pessoa Usuária realizar o serviço, desde que se refiram as seguintes especialidades:

- ✓ Dedetizadoras;
- ✓ Lavanderias;
- ✓ Limpeza;

Nota: A Pessoa Usuária será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Em caso de pane, acidente, roubo ou furto o automóvel for recuperado posteriormente à saída do Usuário do local da ocorrência, **BRASIL ASSISTÊNCIA** arcará com os gastos de transporte do Usuário ou uma pessoa habilitada que ele designar, até o local onde o Veículo Assistido tiver sido reparado ou recuperado.

Nota: O meio de transporte será a critério da **BRASIL ASSISTÊNCIA**, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;

Limite: Até 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- A) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA BRASIL ASSISTÊNCIA;**
- B) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- C) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO.**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA BRASIL ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- D) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.**
- E) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.**
- F) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.**
- G) 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.**

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU DO CONDUTOR DO VEÍCULO ASSISTIDO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.

ITEM 8 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

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 Central de Atendimento.

ITEM 9 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, Endereço da Residência Assistida, bem como o serviço de que necessita.

ITEM 10 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

BRASIL ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.