CDF.

CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL + CHECK UP

A Central de Atendimento disponibilizará serviço de **Assistência Residencial** prestado por mão de obra treinada e especializada, desenvolvido para atender as necessidades do Cliente em relação ao auxílio em situações emergenciais de sua residência. Os serviços de assistência citados no presente documento têm vigência de 12 meses, contados do dia seguinte da contratação.

1. SERVIÇOS INCLUSOS

Produto	Tipo de Evento	Limite Utilização	Limite do Serviço
Chaveiro	Envio de chaveiro em caso de problema emergencial, como quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel; que impossibilite o Cliente de entrar na residência, a Central de Atendimento providenciará bem como cobrirá os custos de mão de obra especializada para abertura da porta e confecção de 1 (uma) chave (modelo simples ou tetra), quando necessário e desde que tecnicamente possível.	2 Utilizações/Vigência	R$ 150,00
Encanador	Envio de encanador em caso de vazamento súbito e imprevisível, rompimento de tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros, que possam acarretar no alagamento da residência ou esta correr o risco de ser alagada. Será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento).	2 Utilizações/Vigência	R$ 150,00
Eletricista	Se a Residência sofrer algum dano elétrico emergencial, enviaremos até o local um profissional para minimizar o problema e restabelecer a energia. A Central de Atendimento assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.	2 Utilizações/Vigência	R$ 150,00
Vidraceiro	Se em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas, a residência ficar vulnerável, a Central de Atendimento organizará o envio de profissional qualificado, além de cobrir os custos de mão de obra e material básico para sanar a emergência, podendo o atendimento resolver o problema permanentemente ou apenas de forma paliativa, findando o risco imediato ao Cliente.	2 Utilizações/Vigência	R$ 200,00
Desentupimento	Mão de obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões e vaso sanitários. Até 2 pontos entupidos. Peças por conta do cliente. Será realizado o desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, exceto quando houver entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência, bem como vazamentos em tubulações relacionadas a piscinas e banheiras.	1 Utilização/Vigência	R$ 300,00
Cobertura Provisória de Telhados	Na hipótese de vendaval e/ou granizo, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Central de Atendimento providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.	2 Utilizações/Vigência	R$ 400,00
Conserto de Linha Branca e Marrom	Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico, a Central de Atendimento arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, fora de cobertura da garantia do fabricante e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição. Limitado a um item por tipo de produto, linha branca ou marrom.	2 Utilizações/Vigência	R$ 200,00

Inspeção Domiciliar	O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis: • Revisão de instalação elétrica: identificação de problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes do imóvel e reaperto de contatos, desde que tecnicamente possível; • Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item; • Verificação de possíveis vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis; • Chaveiro: instalação de olho mágico em porta; • Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem; • Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento; • Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 2 unidades. • Troca de resistência ou chuveiro: A Central de Assistência providenciará a mão de obra necessária para que seja realizada a troca de chuveiro e/ou resistência. O serviço consiste na troca de 1 (um) chuveiro digital, eletrônico ou ducha.	3 Serviços 1 Utilização/Vigência	N/A
Mudança e Guarda Móveis	Na hipótese de Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval, se houver a necessidade de reforma ou reparo do imóvel, a Central de Atendimento providenciará a sua retirada, guarda e sua posterior devolução à residência. O local de guarda dos móveis deverá estar situado a menos de 50Km do domicílio.	2 Utilizações/Vigência	R$ 400,00
Limpeza de Caixa D'água	Até 4.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas.	1 Utilização/Vigência	N/A

Todos os serviços presentes nessa Condição Geral deverão ser solicitados previamente a fim de que se verifique a vigência de cobertura, autorize e organize a assistência, estando observados os limites de cobertura contratados. Eventuais ações que sejam tomadas sem prévia participação da assistência serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, inclusive os custos que lhes sucedam.

A Central de Atendimento realizará eventuais mediações entre o Cliente e profissionais autônomos ou que componham instituições, não se responsabilizando por opiniões omitidas por esses profissionais, bem como não será responsável pela inviabilidade de prestação do serviço por motivo de furtuito e/ou de força maior, inimputável a assistência.

1.1. ENCANADOR

Para conter o evento em decorrência de vazamento súbito e imprevisível, rompimento de tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros, a residência for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento).

A Central de Atendimento assumirá tão somente, as despesas de envio do profissional e sua mão-de-obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos

Observação: Estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, goteiras, desentupimento de banheiros, pias, ralo e desobstrução de cano de esgoto.

LIMITE: R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção.
(2 intervenções/vigência para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento).

1.2. CHAVEIRO

Na ocorrência de problema emergencial, como quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel; que impossibilite o Cliente entrar na residência, a Central de Atendimento providenciará bem como cobrirá os custos de mão de obra especializada para abertura da porta e confecção de 1 (uma) chave (modelo simples ou tetra), quando necessário e desde que tecnicamente possível.

Em casos de troca de segredo da fechadura, também será realizado a troca do segredo do cilindro da fechadura da porta de acesso principal, desde que seja para chaves simples ou chave tetra. É necessário que o Cliente já tenha adquirido a peça que será substituída antes do envio do chaveiro.

Observação: Serviço não realizado para troca do segredo do cilindro ou abertura de fechaduras, cópia ou confecção de chaves do tipo gorja, multiponto, mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

LIMITE: R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção.
(2 intervenções/vigência para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento).

1.3. ELETRICISTA

Se a Residência sofrer algum dano elétrico emergencial, enviaremos até o local um profissional para minimizar o problema e restabelecer a energia. A Central de Atendimento assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.

Observação: Estão excluídos deste serviço troca de lâmpadas, inclusive fluorescentes, conserto de qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação.

LIMITE: R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção.

(2 intervenções/vigência para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento).

1.4. VIDRACEIRO

Em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas, deixando a residência em estado de vulnerabilidade, a Central de Atendimento organizará o envio de profissional qualificado, além de cobrir os custos de mão de obra e material básico para sanar a emergência, podendo o atendimento resolver o problema permanentemente ou apenas de forma paliativa, findando o risco imediato ao Cliente.

Material básico trata-se de massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado de até 04 mm (quatro milímetros) de espessura. A Central de Atendimento não se responsabilizará pela localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Observação: O serviço não contempla a substituição de vidros, tais como blindado, temperado, laminado, acústico, térmico, insulado, serigrafado, pintado, acidado, impresso, entre outros tipos especiais, além de qualquer atendimento para peças acima de 04 mm, curvas ou fixadas em estruturas como cobertura, guarda-corpo, aquário, piso, eletrodoméstico ou em mobiliários. Está excluído também qualquer serviço para medição, confecção ou fornecimento de vidros, independentemente do tipo ou tamanho.

LIMITE: R$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção.
(2 intervenções/vigência para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento).

1.5. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na hipótese de Evento Previsto (Vendaval e/ou Granizo), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Central de Atendimento providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel. A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

Exclusões do Serviço:

a) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
b) Troca de telhas;
c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;

e) Locação de andaime.

LIMITE: R$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção.

(2 intervenções/vigência para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento).

1.6. MUDANÇA E GUARDA 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 empresa, a Central de Atendimento se encarregará das seguintes despesas:

LIMITE: Mudança (ida e volta) R$400,00 (quatrocentos reais) - 1 intervenção/vigência.

Guarda-Móveis R$400,00 (quatrocentos reais) - 1 intervenção/vigência.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

Exclusões do Serviço:

Não estão cobertos por esta assistência:

Serviços não providenciados diretamente pelo usuário.

•Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);

•Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;

•Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;

•Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;

•Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da Rede de prestadores;

•Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros);

• Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;

•Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível à passagem do mesmo pela porta principal da empresa;

•Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado;

•Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);

•Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à empresa do usuário, constante no seu cadastro;

• Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie;

• Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.

1.7. CONSERTO DE LINHA BRANCA E MARROM

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a Central de Atendimento arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

LINHA BRANCA

Cozinha - Microondas, Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, frigobar e Lavadora de Louças; Lavanderia – Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

LINHA MARROM

Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater.

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 05 (cinco) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

Será fornecido até o limite contratado mão de obra e peça (material) para a execução do serviço.

Após contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização do produto de Assistência.

LIMITE: R$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção.

(2 intervenções/vigência para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento).

1.8. DESENTUPIMENTO

Será realizado o desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, exceto quando houver entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência, bem como vazamentos em tubulações relacionadas a piscinas e banheiras. Até 2 pontos entupidos. Peças por conta do cliente.

Exclusões do Serviço:

• 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 (exemplo: cobre, aço ou ferro);
• Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

LIMITE: R$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção.
(1 intervenção/vigência para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independente do evento).

1.9. INSPEÇÃO DOMICILIAR

A Central de Atendimento garante a mão de obra profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

Revisão de Instalação Elétrica: mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;

Troca de Lâmpadas, Tomadas E Interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;

Verificação de Possíveis Vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;

Chaveiro: mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;

Lubrificação de Fechaduras E Dobradiças: o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;

Serviços Gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;

Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento.

Troca de resistência ou chuveiro: Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência providenciará a mão de obra necessária para que seja realizada a troca de chuveiro e/ou resistência. O serviço consiste na troca de 1 (um) chuveiro digital, eletrônico ou ducha.

Importante: Não serão realizadas instalações de chuveiro sem locais que não estejam com encanamento e fiação devidamente reparadas, portanto, não serão realizados serviços de alvenaria, remoção de móveis, hidráulica, elétrica, serralheria, gesso e qualquer outro que se faça necessário para adequação do local de instalação.

Importante: o usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

LIMITE: 3 serviços.
(1 intervenção/vigência).

1.10. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Limpeza e higienização da tampa e das paredes internas da caixa d'água de até 4.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não es tão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas.

Importante:

- Necessário desligar o registro com 24 horas de antecedência. A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
- Certifique-se que haja espaço físico para deslocamento do nosso prestador e que as conexões hidráulicas de entrada e saída da caixa d'água estejam em perfeitas condições;
- Caso a residência tenha pressurizador de água, deve-se fechar junto com o registro;
- O esvaziamento do reservatório é de responsabilidade do cliente e não poderá ser executado pelo prestador;
- Informar altura do "pé direito" do imóvel, serviço excluído quando tratar-se de altura superior a 6m entre piso e a laje;
- Não oferecemos o serviço para caixas d'água com pressurizador elétrico ou mecânico interno, caixas d'água sem tampa, caixas d'água com fissura, trincos ou remendos;
- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água, o material será fornecido pelo prestador. Não realizamos a retirada, reposição ou substituição de telhado tipo fibrocimento, quando o acesso à caixa d'água se der pelo interior do imóvel, serviços de alvenaria ou manutenções/correções hidráulicas;
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o cliente 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.

LIMITE: 1 intervenção/vigência.

3. SERVIÇOS NÃO INCLUSOS

- BUSCA, RECUPERAÇÃO OU SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS E/OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DE EVENTO PREVISTO;
- COBERTURA DE DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, ASSIM COMO GASTOS EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTAS NO SERVIÇO OU QUE NÃO TENHAM SIDO PREVIAMENTE SOLICITADAS E AUTORIZADAS PELA ASSISTÊNCIA;
- COBERTURA DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE ULTRAPASSEM OS LIMITES DE COBERTURA CONTRATADOS;
- EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DA VIGÊNCIA DA COBERTURA OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DA RESIDÊNCIA;
- MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS DO IMÓVEL;
- PRESTAÇÃO DE QUALQUER UM DOS SERVIÇOS CONTRATADOS EM IMÓVEIS DE VERANEIO OU QUE NÃO POSSAM SER CARACTERIZADOS COMO RESIDÊNCIA HABITUAL DO CLIENTE;
- PRESTAÇÃO DE QUALQUER UM DOS SERVIÇOS CONTRATADOS EM IMÓVEIS UTILIZADOS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO CLIENTE OU POR TERCEIROS;
- QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO CLIENTE DIRETAMENTE AO PRESTADOR, SENDO DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA O REEMBOLSO APENAS DE SERVIÇOS PREVIAMENTE SOLICITADOS E AUTORIZADOS;
- SOLICITAÇÕES DECORRENTES DE, OU PARA AS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO DIRETA OU INDIRETAMENTE, ATOS DE HOSTILIDADE OU GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE LEGAL, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR; TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, *LOCKOUT*, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA; ATOS ILÍCITOS, SEJA POR DOLO OU CULPA, PRATICADOS PELO CLIENTE; LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE, OU MESMO RADIAÇÕES PROVOCADAS POR ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS; ATOS DE TERRORISMO OU DE SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES LIGADAS A MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA MUNICIPAL OU ESTADUAL ONDE SE LOCALIZA A RESIDÊNCIA; INCÊNDIOS OU EXPLOSÕES CAUSADAS POR TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER CONVULSÃO DA NATUREZA; ATOS DE MÁ-FÉ OU FRAUDE DO CLIENTE, BEM COMO CESSARÁ O DIREITO A COBERTURA QUANDO COMPROVADO QUE O CLIENTE PROCURA OBTER BENEFÍCIOS

ILÍCITOS; ALAGAMENTOS PROVOCADOS POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER EVENTO DESTA NATUREZA;

- SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS ANTERIORES A EXECUÇÃO DO SERVIÇO.

4. CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Para solicitar a **Assistência Residencial** o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento pelo **4004-2444** e demais regiões **0800 729-2444**, que estará disponível 24 (vinte e quatro) horas e fornecer as informações solicitadas de forma integral, possibilitando a identificação do Cliente e o plano contratado.

Uma vez que o Cliente seja identificado será necessário descrever a solicitação de forma assertiva e completa, assim viabilizando a continuidade do serviço. Serão solicitadas, entre outras eventuais, as seguintes informações:

- Endereço completo da residência;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do evento, para fins de prestação dos Serviços;
- Nome completo e número do CPF do Cliente;
- Número do contrato ou apólice;

Quando necessário será solicitado que o responsável providencie e encaminhe eventuais documentos referentes a solicitação de assistência. Para o acionamento dos serviços presentes nessa Condição Geral é necessário que o Cliente solicite o atendimento previamente, sob pena de perder o direito à utilização da assistência e não sendo reembolsáveis valores de eventuais serviços que forem prestados ao Clientes em conhecimento prévio da Central de Atendimento. Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pré-autorização para posterior reembolso, conforme o custo definido pelo serviço de assistência.

A duração dos atendimentos telefônicos é variável a depender das informações necessárias para prosseguimento da **Assistência Residencial**, em consonância com os eventos que levaram a solicitação e o grau de complexidade das orientações a serem passadas ao Cliente, de maneira a garantir a continuidade do atendimento.

A elegibilidade do Cliente estará garantida quando:

- O contrato do Cliente estiver vigente no período de solicitação;
- O Cliente constar em cadastro ou que sua inclusão cadastral possa ser assegurada.

Caso se verifique que as informações declaradas à Central de **Assistência Residencial** sejam de qualquer forma, falsas, viciadas, inverídicas, falhas, inconsistentes e/ou decorram de má-fé, o Cliente perderá o direito a assistência e ficará obrigado a reembolsar valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da assistência.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados a Central de Atendimento e eventuais prestadores de serviço, sendo também responsável por aceitar ou não, orientações passadas por profissionais ou prestadores credenciados.

O Cliente deverá zelar pela residência até a chegada do prestador designado, não podendo abandonar o local antes ou durante a realização dos serviços, bem como não poderá recusar o atendimento do prestador sem justificativa, sendo certo que serão computados os valores de acionamento deste prestador dentro da cobertura utilizada pelo Cliente.

Os custos de serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos nesta Condição Geral serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não descritos nessa Condição Geral, contratados diretamente pelo usuário.

A **Assistência Residencial** não se responsabilizará por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior, sendo estes eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos serviços ou coloquem em risco a segurança do Cliente, prestador ou terceiros.

5. LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Os serviços de assistência citados no presente documento têm vigência de 12 meses, contados do dia seguinte da contratação.

O prazo de vigência da **Assistência Residencial** permanecerá ativo enquanto houver o vínculo contratual com o Cliente, observadas as disposições indicadas neste item.

O direito a assistência cessará, independente de prévia notificação ao Cliente, quando:

- Findar-se, independente do motivo, o vínculo contratual;
- For constatada a prática de atos ilícitos no âmbito da realização de solicitação e/ou procedimentos inerentes a organização da **Assistência Residencial**;
- For constatado que as informações declaradas à Central sejam, falsas, viciadas, inverídicas, falhas, inconsistentes e/ou decorram de má-fé;
- Forem atingidos os limites de coberturas do plano contratado.

Importante: o Cliente possuirá 30 (dias) de garantia após a execução do serviço para os itens 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5.

6. ÂMBITO TERRITORIAL

A **Assistência Residencial** será prestada dentro do território nacional, cessando de imediato a cobertura do Cliente que deixar de ter domicílio habitual no Brasil.

Os serviços dessa Condição Geral estão assegurados em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes, que possuam infraestrutura e profissionais devidamente credenciados. Caso o município não possua os elementos citados anteriormente, a Central de Atendimento orientará o Cliente sobre como proceder, observando-se os limites contratados.

7. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Central de Atendimento: 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

PROMOÇÃO COMERCIAL

Para mais informações consulte as condições gerais, o regulamento e as características essenciais em **regulamentocapassistenciaresidencial.cdf.net.** *Título de pagamento único da modalidade incentivo emitido* ***pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A****, CNPJ/MF nº* ***74.267.170/0001-73****, Processo SUSEP nº* ***15414.900401//2019-95****. Após a realização do sorteio, seu prêmio estará disponível para pagamento pelo prazo prescricional em vigor, o qual, atualmente é de 5 anos, conforme previsto no Código Civil de 2002.*

SAC Promotora para capitais e regiões metropolitanas: 4004-2444 e demais regiões 0800 729-2444.

Ouvidoria Icatu Seguros 0800 286 0047."